



POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Jalan Jemur Andayani I No 73 Surabaya 60236 Phone : 62 31 8410871 Fax : 62 31 8490005
Email : mail@poltekbangsby.ac.id

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
TAHUN 2024



Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT atas dapat diselesaikannya Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Surabaya tahun 2024.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat membantu Politeknik Penerbangan Surabaya dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan Pendidikan kepada masyarakat sehingga menghasilkan lulusan yang mempunyai kompetensi yang tinggi dan daya saing di dunia kerja

Kami berharap, semoga Politeknik Penerbangan Surabaya menjadi salah satu institusi Pendidikan yang memberikan layanan yang terbaik di depan.

Surabaya, Oktober 2024

CV. Giok Solution



Direktur

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
DAFTAR GAMBAR.....	IV
DAFTAR TABEL	VI
DAFTAR LAMPIRAN	VIII
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan.....	3
1.3. Sasaran	4
1.4. Manfaat	4
1.5. Ruang Lingkup.....	5
1.6. Organisasi Pelaksanaan Survei dan Jadwal Pelaksanaan	5
1.7. Populasi & Sampling Pelaksanaan Survei	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Definisi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan.....	7
2.2 Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan/Jasa	7
2.3 Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	9
2.3.1 Ruang Lingkup SKM.....	9
2.3.2 Pelaksanaan SKM	10
2.3.3 Teknik Survei	11
2.3.4 Teknik Sampling	11
2.3.5 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Kuisisioner.....	12

2.3.6	Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	16
2.4	Perhitungan Indeks Loyalitas Kustomer dengan <i>Net Promoter Score</i> (NPS).....	21
BAB III. METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT		23
3.1.	Reviu terhadap instrumen Survei yang sudah ada.....	23
3.2.	Pelaksanaan Survei dan Pengumpulan data.....	24
3.3.	Perhitungan dan Analisa data Survei	24
3.4.	Pelaporan Hasil Survei.	25
3.5.	Pelaporan Rekomendasi Tindak Lanjut.....	26
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT		27
4.1.	Hasil Reviu Instrumen Survei	27
4.2.	Hasil Perhitungan dan Analisa data Survei	28
4.2.1.	Responden Calon Taruna / Mahasiswa / Calon Mahasiswa	28
4.2.2.	Responden Taruna / Mahasiswa	32
4.2.3.	Responden Siswa Diklat	40
4.2.4.	Responden Pegawai	47
4.2.5.	Responden Orang Tua/Wali	52
4.2.6.	Responden Pengguna Lulusan	56
4.2.7.	Responden Mitra Kerja	61
4.2.8.	Responden Tenaga Kependidikan	65
4.2.9.	Responden Dosen	70
4.2.10.	Responden Alumni.....	77
4.2.11.	Analisa Penambahan Jenjang Pendidikan	80
BAB V. KESIMPULAN		85
5.1.	Kesimpulan.....	85
5.2.	Rekomendasi.....	86

Daftar Gambar

Gambar 1. Dimensi Kepuasan di Bidang Jasa	8
Gambar 2. Teknik Sampling.....	12
Gambar 3. Rumus Alpha Cronbach.....	16
Gambar 4. Perbandingan Hasil Survei Indeks Kepuasan Calon Taruna / Mahasiswa th 2020-2024	30
Gambar 5. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Calon Taruna / Mahasiswa th 2020- 2024	30
Gambar 6. Grafik Perbandingan GAP antar unsur Penilaian Responden Taruna	33
Gambar 7. Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna / Mahasiswa Tahun 2020 - 2024.....	37
Gambar 8. Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Responden Taruna / Mahasiswa Tahun 2020-2024	37
Gambar 9. Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna Tahun 2020-2024	44
Gambar 10. Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Siswa Diklat Tahun 2020-2024	44
Gambar 11. Perbandingan Indeks Kepuasan Karyawan tahun 2020–2024.....	50
Gambar 12. Perbandingan Tingkat Kepuasan Karyawan Tahun 2020-2024.....	50
Gambar 13. Perbandingan Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa tahun 2020- 2024.....	54
Gambar 14. Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Orang Tua/Wali Taruna tahun 2020-2024	54
Gambar 15. Perbandingan Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan th 2020-2024	59
Gambar 16. Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Pengguna Lulusan Tahun 2020-2024	59
Gambar 17. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Tahun 2020 -2024	63

Gambar 18. Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Mitra Kerja th 2020-2024	63
Gambar 19. Perbandingan Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan antara tahun 2021 dan 2024.....	68
Gambar 20. Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Tenaga Kependidikan antara tahun 2021 dan 2024	68
Gambar 21. Perbandingan Indeks Kepuasan Dosen antara tahun 2021 dan 2024	76
Gambar 22. Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Dosen antara tahun 2021 dan 2024.....	76

Daftar Tabel

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan SKM Politeknik Penerbangan Surabaya Tahun 2024	6
Tabel 2. Jumlah Responden yang didapat pada saat Survei.....	6
Tabel 3. Skala Linkert Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan	19
Tabel 4. Konversi Nilai SKM.....	21
Tabel 5. Jumlah Calon Responden Suvey.....	23
Tabel 6. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Calon Taruna / Mahasiswa	28
Tabel 7. Prosentase Responden Calon Taruna / Mahasiswa Dalam Memilih Presepsi Tingkat Kepuasan	29
Tabel 8. Indeks Kepuasan Calon Taruna / Mahasiswa dalam bentuk konversi	29
Tabel 9. Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Taruna / Mahasiswa	32
Tabel 10. Indeks Kepuasan Taruna/Mahasiswa dikelompokkan dalam 9 Unsur	35
Tabel 11. Prosentase Responden Taruna / Mahasiswa Dalam Memilih Presepsi Tingkat Kepuasan	36
Tabel 12. Indeks Kepuasan Taruna dalam bentuk konversi	37
Tabel 13. Tingkat Loyalitas Responden Taruna / Mahasiswa Tahun 2023	38
Tabel 14. Tingkat Loyalitas Responden Taruna / Mahasiswatahun 2024.....	38
Tabel 15. Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Siswa Diklat.....	40
Tabel 16. Indeks Kepuasan Siswa Diklat dikelompokkan dalam 9 unsur	42
Tabel 17. Prosentase Responden Siswa Diklat menurut Tingkat Kepuasannya	43
Tabel 18. Indeks Kepuasan Siswa Diklat dalam berbagai konversi.....	44
Tabel 19. Tingkat Loyalitas Siswa Diklat Tahun 2023	45
Tabel 20. Tingkat Loyalitas Siswa Diklat Tahun 2024.....	45
Tabel 21. Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Pegawai.....	47
Tabel 22. Indeks Kepuasan Pegawai disusun dalam 9 unsur	48
Tabel 23. Prosentase Responden Pegawai menurut tingkat kepuasan	49
Tabel 24. Indeks Kepuasan Pegawai dalam beberapa konversi	49

Tabel 25. Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa	52
Tabel 26. Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa disusun dalam 9 Unsur	53
Tabel 27. Prosentase Jumlah Responden berdasarkan tingkat kepuasan	53
Tabel 28. Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa dalam berbagai Konversi	54
Tabel 29. Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya	56
Tabel 30. Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan disusun dalam 9 unsur	57
Tabel 31. Prosentase Responden Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan berdasarkan tingkat kepuasan	58
Tabel 32. Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan berdasarkan Nama Mitra Kerja dalam berbagai konversi Nilai	58
Tabel 33. Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan berdasarkan Prodi Asal Lulusan dalam berbagai konversi Nilai	59
Tabel 34. Indeks Kepuasan Mitra Kerja	61
Tabel 35. Indeks Kepuasan Mitra Kerja disusun dalam 9 Unsur	62
Tabel 36. Prosentase Responden Mitra Kerja menurut Tingkat Kepuasannya	62
Tabel 37. Indeks Kepuasan Mitra Kerja dalam berbagai konversi	63
Tabel 38. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan	65
Tabel 39. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan disusun dalam 9 unsur	66
Tabel 40. Prosentasi Jumlah Responden Tenaga Kependidikan menurut tingkat Kepuasannya	67
Tabel 41. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan dalam berbagai konversi	67
Tabel 42. Indeks Kepuasan Dosen dan Instruktur terhadap Politeknik Penerbangan	70
Tabel 43. Indeks Kepuasan Dosen dalam terhadap Lembaga P3M	71
Tabel 44. Indeks Kepuasan Dosen disusun dalam 9 unsur	73
Tabel 45. Prosentase Responden Dosen terhadap Tingkat Kepuasannya	74
Tabel 46. Konversi Indeks Kepuasan Dosen menurut Kriteria Dosen	75
Tabel 47. Konversi Indeks Kepuasan Dosen berdasarkan program Studi	75

Daftar Lampiran

1. Dokumentasi Kegiatan Hasil Survei
 2. Form Kuisisioner Calon Taruna / Mahasiswa No. F-SPM-05-01 Revisi 4
 3. Form Kuisisioner Taruna No. F-SPM-05-02 Revisi 7
 4. Form Kuisisioner Siswa No. F-SPM-05-03 Revisi 3
 5. Form Kuisisioner Pegawai No. F-SPM-05-04 Revisi 3
 6. Form Kuisisioner Orang Tua/Wali No. F-SPM-05-05 Revisi 4
 7. Form Kuisisioner Pengguna Lulusan No. F-SPM-05-06 Revisi 6
 8. Form Kuisisioner Mitra Kerja No. F-SPM-05-07 Revisi 3
 9. Form Kuisisioner Tenaga Kependidikan No. F-SPM-05-08 Revisi 0
 10. Form Kuisisioner Dosen No. F-SPM-05-09 Revisi 0
-

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pentingnya pelayanan dalam pemerintahan tidak terlepas dari fungsinya. Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah modern saat ini dapat pula dikaitkan dengan tujuan pembentukan negara itu sendiri. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Rasyid bahwa tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana kehidupan masyarakat terlayani secara wajar.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian PANRB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan Inovasi Pelayanan Publik. Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan salah satu institusi pelayanan publik dalam bidang Pendidikan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat dan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia, sebagaimana yang diamanatkan Peraturan Menteri No. 99 tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya.

Adapun sebagai aparatur negara maka dalam Undang - Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian institusi pemerintah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam peraturan Kep Menpan KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah namun dikarenakan belum mengacu kepada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan Standar Pelayanan maka diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan public.

Politeknik Penerbangan (Poltekbang) Surabaya merupakan lembaga pendidikan tinggi vokasi yang berperan strategis dalam menghasilkan tenaga profesional di bidang penerbangan. Kualitas pendidikan dan pelayanan yang diberikan sangat penting untuk

memastikan lulusan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan industri penerbangan yang terus berkembang. Salah satu langkah penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan serta layanan yang diberikan adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan stakeholder.

Sebagai lembaga pendidikan vokasi yang bergerak di bidang penerbangan, keberhasilan dalam memberikan layanan yang unggul tidak hanya diukur dari output pendidikan, tetapi juga dari tingkat kepuasan seluruh pihak yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kegiatan survei ini tidak hanya berfungsi untuk mengukur tingkat kepuasan para pemangku kepentingan, tetapi juga sebagai alat evaluasi dan pengambilan keputusan dalam perbaikan berkelanjutan. Melalui SKM, Poltekbang Surabaya dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan yang ada serta mendapatkan umpan balik yang berharga untuk peningkatan kualitas pendidikan dan layanan secara keseluruhan.

Melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Politeknik Penerbangan Surabaya juga dapat menilai efektivitas pelayanan pendidikan dan pelatihan yang telah disediakan, serta mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan. Kegiatan ini sangat penting sebagai dasar dalam proses evaluasi, perbaikan, dan inovasi layanan demi memenuhi harapan seluruh stakeholder, mulai dari taruna, siswa diklat, orang tua, mitra kerja, hingga pegawai dan dosen di lingkungan politeknik.

1.2. Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan langkah strategis dalam mendukung perbaikan berkelanjutan pada pelayanan pendidikan dan pelatihan sumber daya industri penerbangan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap :

- 1) Pelayanan pendidikan yang telah diberikan kepada Taruna / Mahasiswa dan Siswa Diklat dan secara tidak langsung kepada Orang Tua Taruna / Mahasiswa

- 2) Pelayanan dalam hal kerja sama dengan mitra kerja.
- 3) Hasil pelayanan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya kepada instansi atau personal yang menggunakan lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya
- 4) Kepuasan pegawai di lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya
- 5) Kepuasan layanan seleksi Calon Taruna / Mahasiswa kepada Calon Taruna / Mahasiswa yang melaksanakan test di Politeknik Penerbangan Surabaya
- 6) Kepuasan dosen, Instruktur dan tenaga kependidikan di lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya
- 7) Kepuasan Alumni terkait terhadap Politeknik Penerbangan Surabaya, terkait kompetensi yang didapat, persepsi image, komunikasi dan layanan lain setelah penyelesaian masa studi.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Surabaya merupakan langkah strategis dalam mendukung perbaikan berkelanjutan pada pelayanan pendidikan dan pelatihan sumberdaya industri penerbangan, sebagai salah satu bagian dari penyusunan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Kementrian Perhubungan Republik Indonesia.

1.3. Sasaran

- 1) Tingkat kepuasan dan tingkat harapan dari masing masing kelompok masyarakat yang menggunakan jasa layanan yang diberikan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya
- 2) Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan di Politeknik Penerbangan Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.4. Manfaat

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur layanan dalam penyelenggaraan pelayanan di Politeknik Penerbangan Surabaya

- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Politeknik Penerbangan Surabaya
- 5) Sebagai pemenuhan persyaratan dalam akreditasi BAN-PT untuk Politeknik Penerbangan Surabaya

1.5. Ruang Lingkup

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Politeknik Penerbangan Surabaya dengan tahapan kegiatan sebagai berikut :

- 1) Mereviu Instrument yang ada
- 2) Pelaksanaan Survei dan pengumpulan data
- 3) Perhitungan dan analisa data Survei.
- 4) Laporan Survei indeks kepuasan masyarakat.

1.6. Organisasi Pelaksanaan Survei dan Jadwal Pelaksanaan

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Surabaya ini diorganisir dalam struktur sebagai berikut:

- a) Ketua Tim : bertanggung jawab atas keseluruhan pekerjaan
- b) Ahli Statistik, QC dan Analisa Data: bertanggung jawab dalam perencanaan Survei, Analisa Data dan Pembuatan Laporan Hasil Survei
- c) Surveyor : Bertanggung jawab dalam pelaksanaan survei sesuai jadwal yang telah direncanakan

- d) Tenaga Administrasi dan Entri data : bertanggung jawab dalam menyiapkan dokumen, pengelolaan dokumen hasil survei dan entri data hasil survei.

Sedangkan jadwal pelaksanaan SKM di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan SKM Politeknik Penerbangan Surabaya Tahun 2024

No	Uraian kegiatan	Jadwal SKM tahun 2024											
		Juli				Agustus				September			
		M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4	M1	M2	M3	M4
1	Persiapan Survei												
2	Pelaksanaan Survei												
3	Pengolahan Data												
4	Pelaporan												

1.7. Populasi & Sampling Pelaksanaan Survei

Tabel 2. Jumlah Responden yang didapat pada saat Survei

No	Uraian	Jenis Responden										TOTAL
		Taruna/Mahasiswa	Mitra Kerja	Orang Tua/Wali	Siswa Diklat	Pegawai	Pengguna Lulusan	Calon Taruna/Mahasiswa	Tendik	Dosen	Alumni	
1	Data Calon Responden	527	29	527	68	197	50	148	101	105	304	2056
2	Data Calon Responden Tidak Valid	0	0	9	16	0	0	0	0	0	0	0
3	Calon Responden yang dihubungi/valid	527	29	518	52	197	50	148	101	105	304	2031
4	Jumlah Responden yang mengisi kuisioner	454	3	127	50	186	42	148	86	100	42	1238
Prosentase terhadap Calon Responden Valid		86%	10%	25%	96%	94%	84%	100%	85%	95%	14%	61%
Confident Interval		95%	80%	95%	100%	95%	95%	100%	95%	95%	95%	95%
Margin of Error		1,7%	40,0%	7,5%	0,0%	1,5%	6,5%	0,0%	4,5%	2,5%	14,0%	1,8%
Metode Survey		online	online	online	online		online					
		offline				offline	offline	offline	offline	offline	Offline	

Dengan metode simple random sampling, dari total 2056 populasi Survei, didapat 1256 responden, sehingga sesuai dengan metode perhitungan *Krejcie Morgan*, secara umum dapat dikatakan bahwa Survei dilakukan dengan Tingkat Kepercayaan 95% dan Margin Error 1.8%. Adapun kendala yang dihadapi saat menghubungi calon responden adalah sebagai berikut:

1. Tidak Ada Nomor data nomor telepon
2. Nomor telepon atau nomor *whatsapp* tidak valid (no tidak aktif/nomor tidak valid)
3. Calon Responden tidak mengisi kuisioner

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan standar Internasional ISO 9000, MUTU (KUALITAS) didefinisikan sebagai: “Keseluruhan Gambaran dan Karakteristik suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi keinginan pelanggan, mematuhi regulasi dan aturan perundangan yang berlaku, efektif dan efisien serta berlaku secara berkesinambungan”.

Sedangkan kepuasan pelanggan adalah perilaku emosional terhadap produk atau jasa yang dihasilkan dari membandingkan apa yang diharapkan (harapan sebelum pembelian) dengan apa yang diterima (persepsi terhadap performa). Kepuasan pelanggan terjadi ketika apa yang diterima melebihi apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan juga bisa didefinisikan sebagai kepuasan umum, konfirmasi dan ekspektasi dan jarak dari hipotesis ideal pelanggan mengenai produk atau jasa.

2.2 Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan/Jasa

Parasuraman et al, 1990 (dalam Kotler, 2007:56) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi *ServQual* (*Service Quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangibles* (Penampilan fisik): Dimensi *Tangibles* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada kualitas fisik yang dimiliki oleh perusahaan untuk menunjang kegiatan bisnis jasanya, meliputi fasilitas fisik, peralatan, staf karyawan, dan materi tertulis.
- 2) *Reliability* (Kehandalan): Dimensi *Reliability* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan akurat dan dapat dipercaya sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun serta menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- 3) *Responsiveness* (Tanggap): Dimensi *Responsiveness* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada keinginan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (Jaminan): Dimensi *Assurance* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada hal-hal mengenai pengetahuan dan keramahan karyawan perusahaan serta kemampuan mereka dalam membangun keyakinan dan kepercayaan dari pelanggan. *Assurance* disini juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pertanyaan serta ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap masalah atau pertanyaan pelanggan.
- 5) *Emphaty* (Empati): Dimensi *Emphaty* ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada rasa peduli, perhatian secara personal kepada pelanggan, memahami masalah pelanggan, dan bertindak demi kepentingan pelanggan.



Gambar 1 Dimensi Kepuasan di Bidang Jasa

2.3 Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang dituju untuk Survei kepuasan masyarakat ini meliputi:

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

2.3.1 Ruang Lingkup SKM

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan Prasarana

Segala sesuatu yang dapat dipakai untuk mencapai maksud dan tujuan

Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

Hasil Survei tersebut wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, *website* dan media sosial.

2.3.2 Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;

- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

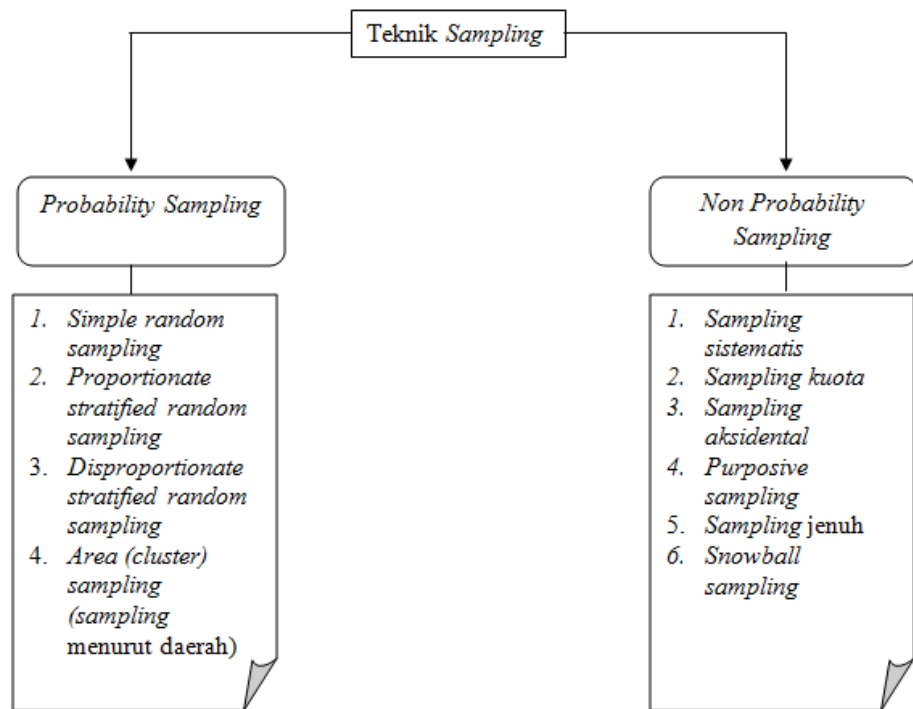
2.3.3 Teknik Survei

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- 1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- 3) Kuesioner elektronik (*internet/e-Survei*);
- 4) Diskusi kelompok terfokus;
- 5) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

2.3.4 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2001: 56). (Margono, 2004: 125) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Secara skematis, menurut (Sugiyono, 2001: 57) teknik sampling ditunjukkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 2 Teknik Sampling

Dari gambar di atas terlihat bahwa teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. *Probability Sampling* meliputi: *simple random sampling*, *Proportionate Stratified Random Sampling*, *Disproportionate Stratified Random Sampling*, dan *area (cluster) sampling (sampling menurut daerah)*. *Nonprobability Sampling* meliputi: *sampling sistematis*, *sampling kuota*, *sampling aksidental*, *purposive sampling*, *sampling jenuh*, dan *snowball sampling*.

2.3.5 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Kuisiонер

2.3.5.1 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 1986). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler, dalam Zulganef, 2006).

Sedangkan menurut Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian

menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah.

Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid dapat menjalankan fungsi ukurnya dengan tepat, juga memiliki kecermatan tinggi. Arti kecermatan disini adalah dapat mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukurnya.

Dalam pengujian validitas terhadap kuesioner, dibedakan menjadi 2, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor).

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor

faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor).

Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

2.3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian dari *reliability* (reliabilitas) adalah konsistensi pengukuran (Walizer, 1987). Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel

Menurut Masri Singarimbun, realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali – untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat pengukur tersebut reliable. Dengan kata

lain, realibilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam pengukur gejala yang sama.

Menurut Sumadi Suryabrata (2004: 28) reliabilitas menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan.

Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukan dengan nilai r_{xx} mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 .

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Gambar 3.b Rumus Alpha Cronbach

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

σ_t^2 = varians total

Jika nilai alpha > 0.7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha > 0.80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakananya sebagai berikut:

Jika alpha > 0.90 maka reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika alpha 0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat. Jika alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah. Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

2.3.6 Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

2.3.6.1 Statistik Deskriptif

Statistika deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang

berguna.¹ Pengklasifikasian menjadi statistika deskriptif dan statistika inferensia dilakukan berdasarkan aktivitas yang dilakukan.²

Statistika deskriptif hanya memberikan informasi mengenai data yang dipunyai dan sama sekali tidak menarik inferensia atau kesimpulan apapun tentang gugus induknya yang lebih besar.^[1] Contoh statistika deskriptif yang sering muncul adalah tabel, diagram, grafik, dan besaran-besaran lain di majalah dan koran-koran. Dengan Statistika deskriptif, kumpulan data yang diperoleh akan tersaji dengan ringkas dan rapi serta dapat memberikan informasi inti dari kumpulan data yang ada. Informasi yang dapat diperoleh dari statistika deskriptif ini antara lain ukuran pemusatan data, ukuran penyebaran data, serta kecenderungan suatu gugus data.

2.3.6.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Sebelum melakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat, terlebih dahulu dilakukan penentuan atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap jasa atau produk tersebut. Penentuan atribut-atribut tersebut ditentukan melalui penelusuran pustaka (*literature*). Atribut-atribut yang telah ditentukan dituangkan kedalam kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan mempergunakan bantuan SPSS dan Excel. Beberapa metode yang dapat dipergunakan dalam analisis kepuasan pelanggan diantaranya :

a) Analisis inferensia melalui uji t

Statistik inferensial untuk melihat beda nilai tengah antara dua distribusi nilai (dua buah *batch* data) yang diukur dari dua kelompok sampel atau subsampel, biasanya menggunakan uji t atau *t-test*. Uji t pada dasarnya adalah suatu pengujian untuk melihat apakah nilai tengah (misalnya nilai rata-rata) data suatu variabel dari satu sampel/kelompok berbeda secara nyata (*significant*) dari nilai tengah data sampel/sub-sampel/kelompok lain dalam variabel yang sama

b) Pengukuran dengan Indeks

¹Ronald E. Walpole. *Pengantar Statistika*, halaman 2-5". 1993. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

²Dergibson Siagian & Sugiarto. *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, halaman 4-6". 2002. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Indeks kepuasan pelanggan adalah sebuah angka yang menyatakan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan akan jasa atau produk tertentu. Indeks kepuasan pelanggan yang biasa digunakan adalah metode *CSI (Customer Satisfaction Indeks)*, metode *Fishbein*, dan metode *Fishbein Extended*

c) Pengukuran dengan Grafik

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan grafik mempunyai tampilan yang lebih mudah untuk dipahami dan diinterpretasikan, apalagi jika dipergunakan untuk melakukan perbandingan dua atau lebih jasa atau produk yang ada. Metode pengukuran kepuasan pelanggan mempergunakan grafik antara lain : Diagram Radar, *Semantic Differential*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *MultiDimensional Scaling (MDS)*, dan *Categorical Analysis*.

Dalam aplikasinya, pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode indeks dan grafik saling melengkapi, sedangkan uji statistiknya dibuktikan melalui uji t. Dalam pengkajian kepuasan pelanggan ini dipergunakan pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode *CSI (Customer Satisfaction Indeks)* dan diagram Radar karena metode ini yang paling banyak diaplikasikan.

Customer Satisfaction Indeks (CSI) merupakan metode pengukuran kepuasan pelanggan yang populer dan banyak diaplikasikan pada perusahaan-perusahaan besar. Metode ini dapat diaplikasikan untuk membandingkan tingkat kepuasan dua jasa atau produk, maupun dapat melihat perkembangan tingkat kepuasan pelanggan akan sebuah jasa atau produk dari waktu ke waktu. Tata cara pengukuran dengan metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* :

1. Mengukur tingkat kepentingan (Harapan) pelanggan dan tingkat kepuasan (Persepsi) pelanggan terhadap setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menggunakan skala. Skala yang biasa dipergunakan adalah skala *Likert*.
2. Melakukan perhitungan rata-rata skor kepentingan (harapan) dan rata-rata skor kepuasan (persepsi) masing-masing atribut.

3. *Importance Weighting factor* diperoleh dari skor masing-masing atribut dibagi total kepentingan seluruh atribut.
4. *Weighted Score* diperoleh dari perkalian *importance weighting factor* dengan skor kepuasan masing-masing atribut.
5. *Weighted Average* diperoleh dari penjumlahan *Weighted Score* seluruh atribut.
6. *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* diperoleh dari pembagian *Weighted Average* dengan skala maksimum yang dipergunakan, dalam hal ini skala 4.

Untuk tingkat kepentingan digunakan skala *likert* 4 tingkat, yaitu Sangat penting, penting, kurang penting, dan tidak penting serta untuk tingkat persepsi digunakan skala *likert* 4 tingkat, yaitu sangat puas, puas, kurang puas dan tidak puas. Skala *likert* seperti tercantum dalam tabel dibawah ini .

Tabel 3 Skala Linkert Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan

Tingkat Kepuasan	Skor	Tingkat Harapan	Skor
Tidak Puas	1	Tidak Penting	1
Kurang Puas	2	Kurang Penting	2
Puas	3	Penting	3
Sangat Puas	4	Sangat Penting	4

a) Tingkat Kepentingan

Tingkat kepentingan dipergunakan untuk melihat seberapa besar tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut mutu pelayanan. Perhitungan tingkat kepentingan pelanggan (Rangkuti 2001) adalah sebagai berikut:

Tingkat Kepentingan

$$= \frac{[(\text{frek. tp} \times 1) + (\text{frek. kp} \times 2) + (\text{frek. p} \times 3) + (\text{frek. sp})]}{4}$$

4

dimana :

- frek = frekuensi
- tp = tidak penting

- kp = kurang penting
- p = penting
- sp = sangat penting

b) Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan pelanggan dipergunakan untuk melihat sejauh mana tingkat persepsi pelanggan terhadap atribut mutu pelayanan perusahaan. Menurut Rangkuti (2001), perhitungan indeks persepsi pelanggan adalah sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan

$$= \frac{[(\text{frek. tp} \times 1) + (\text{frek. kp} \times 2) + (\text{frek. p} \times 3) + (\text{frek. sp})]}{4}$$

dimana :

- frek = frekuensi
- tp = tidak puas
- kp = kurang puas
- p = puas
- sp = sangat puas

c) Indeks Kepuasan

Indeks Kepuasan merupakan tolok ukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Perhitungan indeks tingkat kepuasan pelanggan seperti berikut .

$$\text{Indeks tingkat kepuasan} = \text{Tingkat Kepuasan} / \text{Tingkat Kepentingan}$$

Hasil dari perhitungan Indeks Tingkat kepuasan dapat ditampilkan dalam beberapa bentuk konversi misalnya seperti yang terdapat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4 Konversi Nilai SKM

Nilai Interval SKM	Konversi Bentuk %	Konversi Bentuk Nilai Huruf	Konversi Bentuk Skala Kualitas
1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

2.4 Perhitungan Indeks Loyalitas Kustomer dengan *Net Promoter Score* (NPS)

Pada metode NPS ini, untuk mengukur seberapa besar kemauan pelanggan untuk memberikan rekomendasi atau referensi tentang merek produk ke orang lain, teman-temannya, saudara atau siapa saja yang dikenal pelanggan tersebut.

Biasanya skore pada NPS ini dimulai dari 1 sampai 10, dimana semakin besar (10) menunjukan tingkat kemauan untuk mempromosikan dan memberi referensi yang tinggi.

Net Promoter Score (NPS) merupakan metode pengukuran yang *powerfull*, karena simple dan adalah fakta jika seseorang pelanggan/konsumen memberikan rekomendasinya tentang sebuah merek produk, kepada orang lain adalah seseorang yang loyal.

NPS ini membagi pelanggan menjadi 3 kategori, yaitu :

a. *Detractor*

Pelanggan dengan skor NPS dibawah 6, di mana para pelanggan ini tidak ingin merekomendasikan merek produk kepada orang lain.

Ada kemungkinan pelanggan ini sudah akan beralih ke merek produk lain jika memungkinkan, atau tetap menggunakan merek produk tersebut namun dengan sangat terpaksa.

Artinya pelanggan memang membutuhkan merek produk tersebut, dan paham bahwa merek tersebut memang berkualitas, tetapi ada kemungkinan pelanggan tersebut pernah dikecewakan oleh “*team*” dari merek tersebut, bisa dari pelayanan, after sales atau yang lain.

Jadi *detractor* adalah kelompok pelanggan yang masih menggunakan merek suatu produk dengan terpaksa, tidak puas meski tahu merek tersebut berkualitas, dan selalu berusaha untuk berganti ke merek yang lain.

b. *Passives*

Pelanggan ini memiliki skor NPS antara 6 s/d 8, masuk dalam segmen "*passives*", mereka cukup puas dengan merek tersebut, tetapi pelanggan ini tidak cukup senang untuk merekomendasikan merek produk tersebut ke orang lain.

Ada beberapa faktor disini, bisa jadi memang pelanggan tersebut tidak tertarik untuk merekomendasikan, atau ada sedikit kecewa dan pelanggan tersebut takut membuat kecewa orang lain jika di rekoman dengan merek tersebut.

Pelanggan ini hanya akan menjawab pada saat ada yang menanyakan tentang merek produk yang digunakannya, dan sekali lagi, yang bersangkutan tidak merekomendasikan.

c. *Promoters*

Inilah pelanggan dengan skor NPS 9 sampai 10, mereka adalah para pelanggan yang sangat minded dengan merek produk tersebut, bukan itu saja, mereka ini sering sekali melakukan promosi akan merek produk ini.

Nilai NPS dihitung dengan menggunakan rumus :

$$NPS = \%Promotor - \%Detractor$$

Nilai NPS berkisar dari -100% s/d 100%. Jika NPS menunjukkan angka minus maka organisasi kita bermasalah karena lebih banyak customer kita yang mengkampanyekan negative, demikian sebaliknya.

BAB III

METODE PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut:

3.1. Reviu terhadap instrumen Survei yang sudah ada

Persiapan pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat di Politeknik Penerbangan Surabaya ini meliputi :

- a. melakukan penyusunan kuisisioner, dengan penyempurnaan dari kuisisioner sebelumnya dengan menambahkan untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) TP : Tidak Puas
- 2) KP : Kurang Puas
- 3) P : Puas
- 4) SP : Sangat Puas

Sedangkan untuk pertanyaan tentang harapan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) TP : Tidak Penting
- 2) KP : Tidak Penting
- 3) P : Penting
- 4) SP : Sangat Penting

- b. Perhitungan jumlah responden

Jumlah responden yang diharapkan dari survei ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5 Jumlah Calon Responden Suvey

No	Jenis Responden	Jumlah Calon Responden
1	Taruna/Mahasiswa	454
2	Mitra Kerja	29
3	Orang Tua/Wali	527
4	Siswa Diklat	68
5	Pegawai	197
6	Pengguna Lulusan	50
7	Calon Taruna / Mahasiswa	148

8	Tenaga Kependidikan	101
9	Dosen	105
10	Alumni	304

3.2. Pelaksanaan Survei dan Pengumpulan data

Dalam pelaksanaannya Survei dilaksanakan sedapat dengan menggunakan cara *online* melalui *google form* ataupun wawancara secara *online* dengan responden

3.3. Perhitungan dan Analisa data Survei

a) Analisa data diskriptif

Menurut jenjang keilmuannya statistika dibedakan menjadi dua, yaitu *statistika deskriptif* dan *statistika inferensia*. *Statistika deskriptif* sering disebut sebagai *statistika deduktif* yang membahas tentang bagaimana merangkum sekumpulan data dalam bentuk yang mudah dibaca dan cepat memberikan informasi, yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, nilai pemusatan dan nilai penyebaran.

b) Perhitungan indeks Kepuasan

Kotler dan Keller (2006) mendefinisikan tingkat kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara persepsi (*perception*) terhadap hasil (*performance*) suatu produk dengan harapannya (*expectation*).

Berdasarkan hal tersebut maka perhitungan indeks kepuasan menggunakan rumus :

Perhitungan Indeks

$$\text{Indeks} = \frac{\text{Rata-rata tingkat Kepuasan}}{\text{Rata-rata tingkat harapan}}$$

c) Perhitungan Loyalitas Kustomer dengan NPS

Perhitungan Loyalitas dengan metode NPS maka menghitung jumlah responden yang:

a. *Destructor* : responden yang memilih skala 1-6 dari 10 skala dan dibagi

- dengan total responden
- b. *Passive* : responden yang memilih skala 7-8 dari 10 skala dan dibagi dengan total responden
- c. *Promotore* : responden yang memilih skala 9-10 dari 10 skala dan dibagi dengan total responden
- d. Kemudian menghitung score NPS dengan rumus $\%Promotore - \%Detractor$

3.4. Pelaporan Hasil Survei.

Pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Politeknik Penerbangan Surabaya adalah sebagai berikut :

- a) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Taruna / Mahasiswa
- b) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Orang Tua/Wali
- c) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Karyawan Politeknik Penerbangan Surabaya
- d) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Siswa Diklat
- e) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Mitra Kerja
- f) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Pengguna Lulusan
- g) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Calon Taruna / Mahasiswa
- h) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Tenaga Kependidikan
- i) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok responden Dosen & Instruktur
- j) Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan pada kelompok

responden Alumni

3.5. Pelaporan Rekomendasi Tindak Lanjut.

Dari hasil perhitungan tingkat kepuasan dan tingkat harapan, maka untuk menentukan prioritas dalam rekomendasi tindak lanjut menggunakan metode GAP analisis, dengan rumus:

$$\text{GAP} = \text{Tingkat Harapan} - \text{Tingkat Kepuasan}$$

Setiap variable dalam kuisisioner dihitung nilai GAP nya dan kemudian diurutkan dari nilai GAP terbesar sampai terkecil dengan catatan bahwa GAP terbesar adalah prioritas tertinggi untuk di tindaklanjuti.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Hasil Reviu Instrumen Survei

Hasil dari Reviu kuisisioner didalam Survei ini dapat dilihat di lampiran

Adapun untuk tautan kuisisioner dalam bentuk *google form* adalah sebagai berikut:

- a) Kuisisioner untuk Responden Calon Taruna / Mahasiswa No F-SPM-05-01 Revisi 5 dengan tautan <https://forms.gle/Q7ZFWqb6BF2GcrC46>
- b) Kuisisioner untuk Responden Taruna / Mahasiswa No F-SPM-05-02 Revisi 8 dengan tautan <https://forms.gle/1Ecc2p5br5fqwaqj7>
- c) Kuisisioner untuk Responden Siswa Diklat No F-SPM-05-03 Revisi 8 tautan <https://forms.gle/Kq3XwiPhWniWF52q6>
- d) Kuisisioner untuk Responden Pegawai No F-SPM-05-04 Revisi 3
- e) Kuisisioner untuk Responden Orang Tua/Wali No F-SPM-05-05 Revisi 5 dengan tautan <https://forms.gle/BVzaSAAfzHhtnRqs9>
- f) Kuisisioner untuk Responden Pengguna Lulusan No F-SPM-05-06 Revisi 6 dengan tautan <https://forms.gle/BbUmiL6uBD4Qj5geA>
- g) Kuisisioner untuk Responden Mitra Kerja No F-SPM-05-07 Revisi 3 dengan tautan <https://forms.gle/QisFyFevUPwRZvKs7>
- h) Kuisisioner untuk Responden Tenaga Kependidikan No F-SPM-05-08 Revisi 0
- i) Kuisisioner untuk Responden Dosen No F-SPM-05-09 Revisi 0 dengan tautan <https://forms.gle/nUW4wBVQcZpkryU39>
- j) Kuisisioner untuk Responden Alumni No F-SPM-05-02 Revisi 8 dengan tautan <https://forms.gle/5oJtcssdvvgg8KGSv9>

4.2. Hasil Perhitungan dan Analisa data Survei

4.2.1. Responden Calon Taruna / Mahasiswa / Calon Mahasiswa

a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

Berikut tabel dibawah ini adalah rekapitulasi hasil perhitungan tingkat kepuasan, tingkat harapan, indeks kepuasan dan GAP pada responden Calon Taruna / Mahasiswa .

Tabel 1. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Calon Taruna / Mahasiswa

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A	PERSYARATAN			85.08%	92.62%	91.86%	-7.55%
1	Kemudahan akses informasi tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	3.34	3.73	83.45%	93.24%	89.49%	-9.80%
2	Kejelasan informasi persyaratan pendaftaran	3.46	3.72	86.49%	92.91%	93.09%	-6.42%
3	Kejelasan spesifikasi program studi	3.41	3.67	85.30%	91.72%	93.00%	-6.42%
B	PROSEDUR			88.68%	93.92%	94.42%	-5.24%
1	Kejelasan alur proses seleksi penerimaan calon Taruna	3.55	3.76	88.68%	93.92%	94.42%	-5.24%
C	WAKTU			93.67%	92.99%	100.73%	0.68%
1	Kejelasan jadwal pelaksanaan seleksi	3.76	3.74	93.92%	93.41%	100.54%	0.51%
2	Kesesuaian jadwal pelaksanaan seleksi	3.74	3.70	93.41%	92.57%	100.91%	0.84%
D	BIAYA			83.95%	90.96%	92.28%	-7.01%
1	Kejelasan pembiayaan seleksi	3.44	3.68	85.98%	92.06%	93.39%	-6.08%
2	Kewajaran biaya seleksi	3.28	3.59	81.93%	89.86%	91.17%	-7.94%
E	PRODUK			84.46%	93.41%	90.42%	-8.95%
1	Transparansi hasil seleksi	3.38	3.74	84.46%	93.41%	90.42%	-8.95%
F	KOMPETENSI PELAKSANA			90.37%	93.58%	96.57%	-3.21%
1	Kompetensi petugas/pelaksana dalam proses seleksi	3.61	3.74	90.37%	93.58%	96.57%	-3.21%
G	PERILAKU PELAKSANA			89.70%	94.26%	95.16%	-4.56%
1	Sikap dan perilaku pelaksana/petugas	3.55	3.76	88.85%	93.92%	94.60%	-5.07%
2	Perlakuan adil dari pelaksana/petugas	3.62	3.78	90.54%	94.59%	95.71%	-4.05%
H	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN			88.09%	94.17%	93.54%	-4.22%
1	Ketersediaan tempat untuk memberikan saran/keluhan	3.57	3.79	89.36%	94.76%	94.30%	-5.41%
2	Kecepatan tanggapan atas saran/keluhan	3.47	3.74	86.82%	93.58%	92.78%	-6.76%
I	SARANA DAN PRASARANA			90.98%	94.32%	96.45%	-3.34%
1	Kemudahan, keeluasaan dan keamanan PARKIR kendaraan	3.59	3.73	89.70%	93.24%	96.20%	-3.55%
2	Kondisi fasilitas. Sarana dan prasarana	3.70	3.78	92.40%	94.43%	97.85%	-2.03%
3	Kebersihan lingkungan	3.75	3.80	93.75%	94.93%	98.75%	-1.18%
4	Ketersediaan dan kebersihan toilet pengunjung	3.54	3.78	88.51%	94.59%	93.57%	-6.08%
5	Kemudahan akses menuju ke Politeknik Penerbangan Surabaya	3.62	3.78	90.54%	94.43%	95.89%	-3.89%
	Rata-rata	3.55	3.74	88.33%	93.36%	94.60%	-4.82%

Berdasarkan hasil Survei untuk responden Calon Taruna / Mahasiswa didapatkan hasil sebagai berikut :

- Rata-rata tingkat kepuasan adalah 88.33%
- Rata-rata tingkat harapan adalah 93.36%
- Rata-rata Indeks kepuasan adalah 94.60%

d) Peluang perbaikan pada unsur penilaian

- Kemudahan akses informasi tentang Politeknik Penerbangan Surabaya
- Transparansi hasil seleksi
- Kewajaran biaya seleksi
- Kecepatan tanggapan atas saran/keluhan
- Kejelasan informasi persyaratan pendaftaran
- Kejelasan spesifikasi program studi

b) Prosentase Responden berdasarkan tingkat kepuasan

Berikut dibawah ini adalah prosentase responden Calon Taruna / Mahasiswa dalam memilih persepsi tingkat kepuasan.

Tabel 2. Prosentase Responden Calon Taruna / Mahasiswa Dalam Memilih Presepsi Tingkat Kepuasan

NO	UNSUR PENILAIAN	Jumlah Responden (Tingkat Kepuasan)				Total	Prosentase Responden (Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A	PERSYARATAN						0%	5%	51%	45%	100%
1	Kemudahan akses informasi tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	0	13	72	63	148	0%	9%	49%	43%	
2	Kejelasan informasi persyaratan pendaftaran	0	4	72	72	148	0%	3%	49%	49%	
3	Kejelasan spesifikasi program studi	0	3	81	64	148	0%	2%	55%	43%	
B	PROSEDUR						0%	2%	41%	57%	100%
1	Kejelasan alur proses seleksi penerimaan calon Taruna	0	3	61	84	148	0%	2%	41%	57%	
C	WAKTU						0%	0%	25%	75%	100%
1	Kejelasan jadwal pelaksanaan seleksi	0	0	36	112	148	0%	0%	24%	76%	
2	Kesesuaian jadwal pelaksanaan seleksi	0	0	39	109	148	0%	0%	26%	74%	
D	BIAYA						0%	6%	52%	42%	100%
1	Kejelasan pembiayaan seleksi	0	8	67	73	148	0%	5%	45%	49%	
2	Kewajaran biaya seleksi	0	10	87	51	148	0%	7%	59%	34%	
E	PRODUK						0%	7%	47%	45%	100%
1	Transparansi hasil seleksi	0	11	70	67	148	0%	7%	47%	45%	
F	KOMPETENSI PELAKSANA						0%	2%	34%	64%	100%
1	Kompetensi petugas/pelaksana dalam proses seleksi	0	3	51	94	148	0%	2%	34%	64%	
G	PERILAKU PELAKSANA						0%	2%	37%	61%	100%
1	Sikap dan perilaku pelaksana/petugas	0	3	60	85	148	0%	2%	41%	57%	
2	Perlakuan adil dari pelaksana/petugas	1	2	49	96	148	1%	1%	33%	65%	
H	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN						1%	3%	40%	56%	100%
1	Ketersediaan tempat untuk memberikan saran/keluhan	0	3	57	88	148	0%	2%	39%	59%	
2	Kecepatan tanggapan atas saran/keluhan	2	5	62	79	148	1%	3%	42%	53%	
I	SARANA DAN PRASARANA						0%	2%	32%	66%	100%
1	Kemudahan, kelengkapan dan keamanan PARKIR kendaraan	0	2	57	89	148	0%	1%	39%	60%	
2	Kondisi fasilitas. Sarana dan prasarana	0	1	43	104	148	0%	1%	29%	70%	
3	Kebersihan lingkungan	0	0	37	111	148	0%	0%	25%	75%	
4	Ketersediaan dan kebersihan toilet pengunjung	1	9	47	91	148	1%	6%	32%	61%	
5	Kemudahan akses menuju ke Politeknik Penerbangan Surabaya	0	2	52	94	148	0%	1%	35%	64%	
	Rata-rata						0%	3%	39%	58%	100%

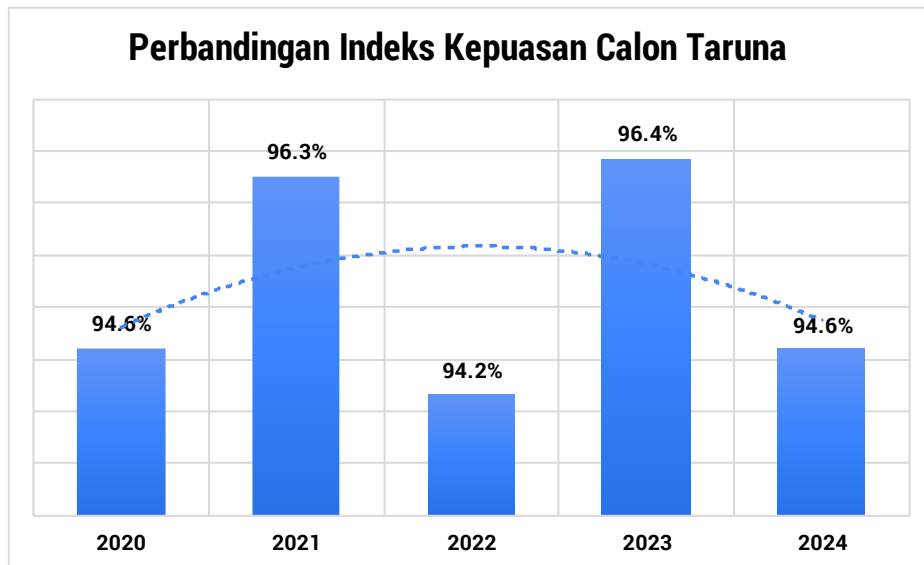
c) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

Berikut dibawah ini adalah perhitungan indeks kepuasan dalam berbagai bentuk nilai konversi pada responden Calon Taruna / Mahasiswa.

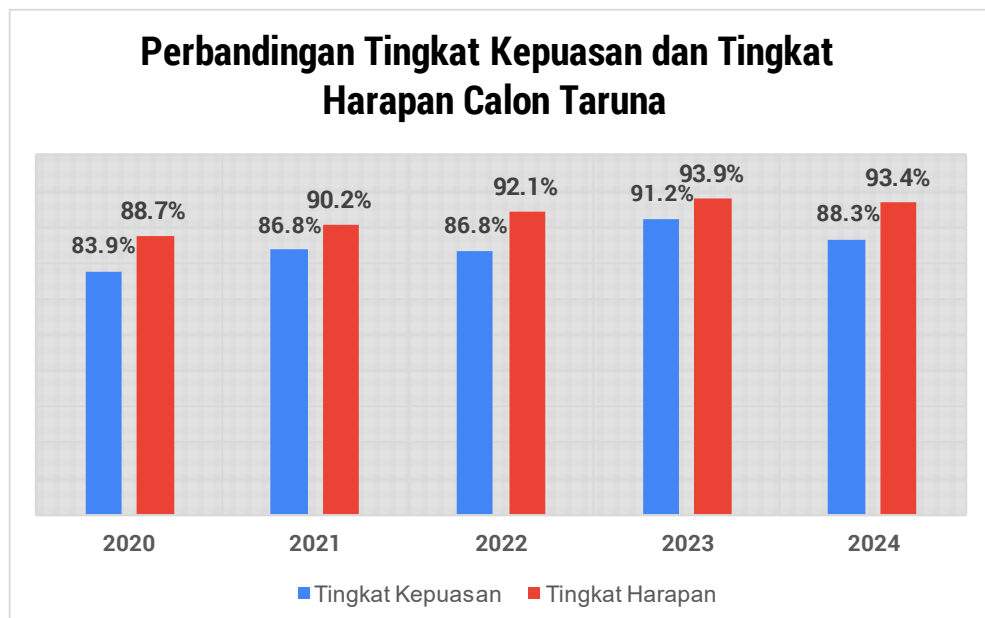
Tabel 3. Indeks Kepuasan Calon Taruna / Mahasiswa dalam bentuk konversi

No	JENIS RESPONDEN	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	CALON TARUNA / MAHASISWA	148	3.55	3.74	94.60%	3.78	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Calon Taruna/Mahasiswa					94.60%	3.78	A	Sangat Baik

Perbandingan hasil Survei tahun 2020 -2024 adalah sebagai berikut :



Gambar 4 Perbandingan Hasil Survei Indeks Kepuasan Calon Taruna / Mahasiswa th 2020-2024



Gambar 5 Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Calon Taruna / Mahasiswa th 2020-2024

Dari Gambar 3 dan 4 di atas dapat di lihat bahwa Indeks Kepuasan responden Calon Taruna / Mahasiswa mengalami penurunan pada tahun 2024 dibanding tahun sebelumnya dikarenakan ada penurunan tingkat kepuasan dari tahun sebelumnya.

d) Rangkuman Kritik dan Saran

Rangkuman dari kritik dan saran responden Calon Taruna / Mahasiswa adalah:

Transaparasi dan publikasi informasi terkait berbagai hal dari mulai informasi jurusan sampai dengan hasil test perlu ditingkatkan

4.2.2. Responden Taruna / Mahasiswa

a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

Berikut tabel dibawah ini adalah rekapitulasi hasil perhitungan tingkat kepuasan, tingkat harapan, indeks kepuasan dan GAP pada responden taruna / mahasiswa.

Tabel 4. Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Taruna / Mahasiswa

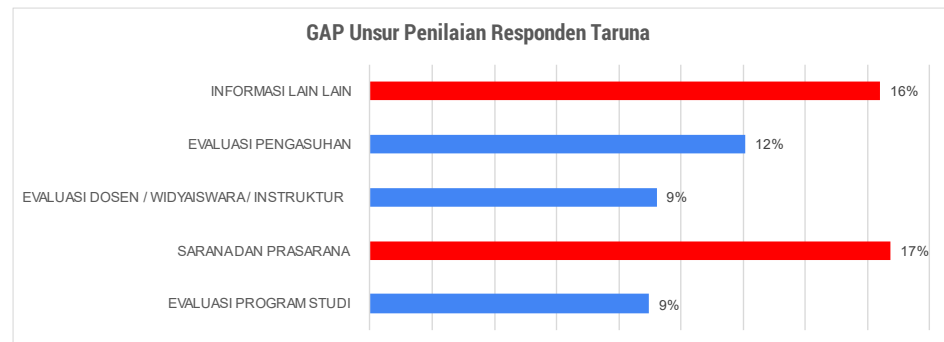
NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A	EVALUASI PROGRAM STUDI	3.33	3.69	83.37%	92.35%	90.28%	-8.98%
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	3.31	3.70	82.76%	92.57%	89.41%	-9.80%
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	3.30	3.71	82.49%	92.68%	89.01%	-10.19%
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	3.37	3.72	84.22%	92.90%	90.66%	-8.68%
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	3.32	3.70	82.93%	92.57%	89.59%	-9.64%
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	3.39	3.72	84.64%	93.12%	90.89%	-8.48%
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	3.33	3.61	83.20%	90.31%	92.13%	-7.10%
7	Standart Kompetensi yang ditetapkan	3.34	3.71	83.50%	92.79%	89.99%	-9.29%
B	SARANA DAN PRASARANA	3.03	3.70	75.67%	92.41%	81.86%	-16.74%
1	Fasilitas Kelas	3.07	3.68	76.82%	92.07%	83.43%	-15.25%
2	Ruang Praktek dan Alat Praktek	3.09	3.72	77.15%	93.06%	82.90%	-15.91%
3	Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek	3.25	3.71	81.17%	92.84%	87.43%	-11.67%
4	Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik	2.80	3.65	70.10%	91.35%	76.73%	-21.26%
5	Kondisi dan kelengkapan tempat olahraga	3.05	3.68	76.32%	91.96%	82.99%	-15.64%
6	Kondisi tempat ibadah	3.33	3.81	83.31%	95.21%	87.51%	-11.89%
7	Kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama	2.85	3.69	71.15%	92.35%	77.04%	-21.20%
8	Kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan	2.59	3.69	64.65%	92.35%	70.01%	-27.70%
9	kondisi dan kelengkapan perpustakaan	3.31	3.67	82.87%	91.85%	90.23%	-8.98%
10	Kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin	2.88	3.63	72.03%	90.86%	79.27%	-18.83%
11	Kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan	2.66	3.69	66.50%	92.33%	72.03%	-25.83%
12	Kesesuaian buku buku di perpustakaan	3.30	3.69	82.60%	92.24%	89.55%	-9.64%
13	Kebersihan lingkungan	3.16	3.72	79.07%	92.90%	85.12%	-13.82%
C	EVALUASI DOSEN / WIDYAIWARA / INSTRUKTUR	3.42	3.79	85.56%	94.79%	90.27%	-9.23%
1	Penguasaan materi	3.49	3.81	87.28%	95.26%	91.62%	-7.98%
2	Kreatifitas	3.37	3.80	84.36%	94.88%	88.91%	-10.52%
3	Kemampuan berkomunikasi	3.43	3.81	85.79%	95.37%	89.95%	-9.58%
4	Kedisiplinan	3.37	3.75	84.25%	93.67%	89.95%	-9.42%
5	Kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi	3.44	3.76	85.96%	94.05%	91.39%	-8.09%
6	Kesesuaian metode evaluasi	3.36	3.78	84.09%	94.43%	89.05%	-10.34%
7	Pemberian motivasi	3.42	3.88	85.54%	96.97%	88.21%	-11.43%
8	Pencapaian tujuan pembelajaran	3.41	3.78	85.19%	94.44%	90.20%	-9.25%
9	Suasana belajar yang kondusif	3.43	3.80	85.85%	94.88%	90.48%	-9.03%
10	Performance (penampilan/ kerapian)	3.49	3.76	87.33%	93.94%	92.97%	-6.61%
D	EVALUASI PENGASUHAN	3.26	3.74	81.52%	93.58%	87.10%	-12.07%
1	Kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan	3.31	3.75	82.65%	93.72%	88.19%	-11.07%
2	Kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan	3.26	3.72	81.40%	93.06%	87.47%	-11.66%
3	Rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping	3.35	3.71	83.70%	92.84%	90.15%	-9.14%
4	Performance pendamping	3.50	3.76	87.44%	94.11%	92.92%	-6.66%
5	Kemampuan berkomunikasi pendamping	3.43	3.76	85.68%	94.11%	91.05%	-8.43%
6	Kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama	2.98	3.76	74.50%	94.05%	79.22%	-19.55%
7	Konsistensi pelaksanaan peraturan dan tatib	3.01	3.73	75.22%	93.17%	80.73%	-17.95%
E	INFORMASI LAIN LAIN	3.07	3.73	76.79%	93.20%	82.38%	-16.40%
1	image Taruna tentang Politeknik penerbangan	3.23	3.75	80.64%	93.81%	85.97%	-13.16%
2	image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerbang	3.30	3.74	82.51%	93.38%	88.36%	-10.87%
3	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan	3.06	3.72	76.43%	92.98%	82.21%	-16.54%
4	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	2.86	3.72	71.58%	92.88%	77.06%	-21.30%
5	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	2.91	3.72	72.79%	92.94%	78.33%	-20.14%
Rata Rata		3.22	3.73	80.42%	93.27%	86.20%	-12.85%

Berdasarkan hasil Survei, menurut persepsi Responden Taruna / Mahasiswa sbb:

- 1) Rata-rata tingkat kepuasan adalah 80.42%
- 2) Rata-rata tingkat harapan adalah 93.27%

3) Rata-rata Indeks kepuasan adalah 86.20%

4) Peluang Perbaikan pada unsur :



Gambar 6 Grafik Perbandingan GAP antar unsur Penilaian Responden Taruna

- a. Sarana dan Prasarana : Unsur penilaian ini memiliki GAP tertinggi yaitu 16.74%, hal ini menunjukkan ada perbedaan yang **sangat signifikan** antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan taruna. Di dalam unsur Sarana dan Prasaran ini yang memerlukan perhatian lebih adalah pada unsur:
 - i. Kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan
 - ii. Kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan toilet
 - iii. Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik
 - iv. Kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama
- b. Informasi lain-lain, unsur ini memiliki GAP tertinggi kedua sebesar 16.4% sehingga **diperlukan perhatian yang lebih** untuk upaya perbaikan pada unsur:
 - v. Ketepatan waktu layanan dan
 - vi. Tindak lanjut keluhan dan saran
 - vii. Ketersediaan informasi dan media untuk menyampaikan keluhan dan saran
- c. Evaluasi Kepengasuhan, dengan rata-rata GAP sebesar 12%, diharapkan ada perbaikan pada unsur :

- i. Kejelasan tata tertib dan peraturan asrama
 - ii. Konsistensi pelaksanaan peraturan dan tata tertib
 - iii. Rasio jumlah peserta didik dan pendamping yang dirasa kurang

- d. Evaluasi Dosen/Widyaiswara/Instruktur: dengan rata-rata GAP sebesar 9.23%, diharapkan ada peningkatan pelayanan pada unsur ini
- e. Evaluasi Program Studi : secara rata-rata dengan GAP adalah 9%, unsur ini memerlukan upaya perbaikan dan *improvement* ke depan terutama terkait kegiatan program studi untuk menambah pengetahuan, ketrampilan dan *softskill*

b) Perhitungan Indeks Kepuasan Berdasarkan Unsur di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

Tabel 5. Indeks Kepuasan Taruna/Mahasiswa dikelompokkan dalam 9 Unsur

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
1	PERSYARATAN	78.19%	93.01%	84.08%
1	Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek	81.17%	92.84%	87.43%
2	konsistensi pelaksanaan peraturan dan tatib	75.22%	93.17%	80.73%
2	PROSEDUR	74.50%	94.05%	79.22%
3	kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama	74.50%	94.05%	79.22%
3	WAKTU LAYANAN	72.79%	92.94%	78.33%
4	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	72.79%	92.94%	78.33%
4	BIAYA	-	-	-
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	83.56%	93.60%	89.28%
5	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	82.76%	92.57%	89.41%
6	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	82.49%	92.68%	89.01%
7	Kegiatan Program studi menambah softskill	84.22%	92.90%	90.66%
8	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	82.93%	92.57%	89.59%
9	Lebih siap sebagai tenaga profesional	84.64%	93.12%	90.89%
10	Standart Kompetensi yang ditetapkan	83.50%	92.79%	89.99%
11	kesesuaian buku buku di perpustakaan	82.60%	92.24%	89.55%
12	kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi	85.96%	94.05%	91.39%
13	kesesuaian metode evaluasi	84.09%	94.43%	89.05%
14	pemberian motivasi	85.54%	96.97%	88.21%
15	pencapaian tujuan pembelajaran	85.19%	94.44%	90.20%
16	Suasana belajar yang kondusif	85.85%	94.88%	90.48%
17	kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan	82.65%	93.72%	88.19%
18	kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan	81.40%	93.06%	87.47%
19	image Taruna tentang Politeknik penerbangan	80.64%	93.81%	85.97%
20	image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerbar	82.51%	93.38%	88.36%
6	KOMPETENSI PELAKSANA	86.11%	94.75%	90.89%
21	penguasaan materi	87.28%	95.26%	91.62%
22	keaktifitas	84.36%	94.88%	88.91%
23	kemampuan berkomunikasi	85.79%	95.37%	89.95%
24	performance pendamping	87.44%	94.11%	92.92%
25	kemampuan berkomunikasi pendamping	85.68%	94.11%	91.05%
7	PERILAKU PELAKSANA	85.79%	93.81%	91.46%
26	kedisiplinan	84.25%	93.67%	89.95%
27	performance (penampilan/ kerapian)	87.33%	93.94%	92.97%
8	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	70.89%	92.73%	76.43%
28	kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan	64.65%	92.35%	70.01%
29	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan	76.43%	92.98%	82.21%
30	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	71.58%	92.88%	77.06%
9	SARANA DAN PRASARANA	76.85%	92.26%	83.30%
31	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	83.20%	90.31%	92.13%
32	Fasilitas Kelas	76.82%	92.07%	83.43%
33	Ruang Praktek dan Alat Praktek	77.15%	93.06%	82.90%
34	Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik	70.10%	91.35%	76.73%
35	kondisi dan kelengkapan tempat olahraga	76.32%	91.96%	82.99%
36	kondisi tempat ibadah	83.31%	95.21%	87.51%
37	kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama	71.15%	92.35%	77.04%
38	kondisi dan kelengkapan perpustakaan	82.87%	91.85%	90.23%
39	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin	72.03%	90.86%	79.27%
40	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi da	66.50%	92.33%	72.03%
41	kebersihan lingkungan	79.07%	92.90%	85.12%
42	rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping	83.70%	92.84%	90.15%
	Rata-rata	80.42%	93.27%	86.20%

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 6. Prosentase Responden Taruna / Mahasiswa Dalam Memilih Presepsi Tingkat Kepuasan

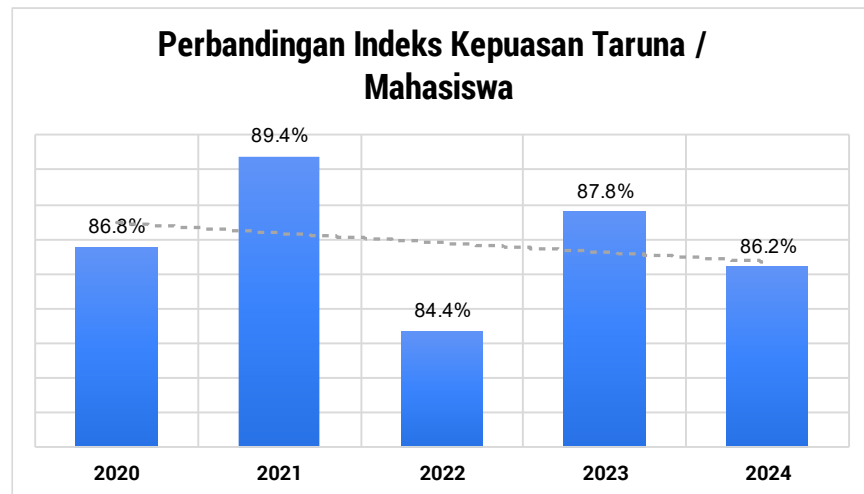
No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A	EVALUASI PROGRAM STUDI	0%	5%	56%	39%	100%
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	0%	4%	59%	36%	
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	0%	6%	58%	36%	
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	0%	3%	56%	40%	
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	0%	5%	59%	37%	
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	0%	4%	52%	43%	
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	0%	7%	52%	41%	
7	Standart Kompetensi yang ditetapkan	1%	5%	53%	41%	
B	SARANA DAN PRASARANA	4%	17%	52%	27%	100%
1	Fasilitas Kelas	1%	17%	57%	26%	
2	Ruang Praktek dan Alat Praktek	1%	17%	54%	28%	
3	Kemudahan penggunaan ruang praktek dan alat praktek	1%	11%	57%	31%	
4	Pelayanan Makanan, kesehatan dan administrasi akademik	5%	26%	51%	17%	
5	kondisi dan kelengkapan tempat olahraga	2%	16%	56%	26%	
6	kondisi tempat ibadah	4%	9%	38%	50%	
7	kondisi dan kelengkapan fasilitas asrama	4%	26%	51%	19%	
8	kecepatan respon terhadap permintaan perbaikan	13%	31%	42%	15%	
9	kondisi dan kelengkapan perpustakaan	1%	5%	56%	38%	
10	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kantin	3%	22%	59%	16%	
11	kondisi kebersihan dan kelengkapan sarana kamar mandi dan toilet	10%	30%	44%	16%	
12	kesesuaian buku di perpustakaan	0%	6%	57%	37%	
13	kebersihan lingkungan	2%	8%	60%	29%	
C	EVALUASI DOSEN / WIDYAIKWARA / INSTRUKTUR	0%	4%	49%	47%	100%
1	penguasaan materi	0%	2%	46%	52%	
2	kreatifitas	0%	6%	51%	43%	
3	kemampuan berkomunikasi	0%	4%	48%	48%	
4	kedisiplinan	0%	7%	48%	45%	
5	kesesuaian materi dengan kurikulum dan silabi	0%	2%	52%	46%	
6	kesesuaian metode evaluasi	0%	4%	54%	41%	
7	pemberian motivasi	0%	5%	46%	48%	
8	pencapaian tujuan pembelajaran	0%	3%	52%	45%	
9	suasa belajar yang kondusif	0%	4%	46%	49%	
10	performance (penampilan/ kerapian)	0%	2%	47%	51%	
D	EVALUASI PENGASUHAN	3%	8%	49%	40%	100%
1	kehidupan asrama sebagai bentuk pelatihan	1%	7%	52%	39%	
2	kegiatan ekstrakurikuler menunjang peningkatan kemampuan	2%	8%	53%	37%	
3	rasio jumlah peserta didik dengan jumlah pendamping	0%	4%	56%	40%	
4	performance pendamping	0%	2%	45%	53%	
5	kemampuan berkomunikasi pendamping	1%	3%	49%	47%	
6	Kejelasan tata tertib dan peraturan di asrama	8%	17%	43%	31%	
7	Konsistensi pelaksanaan peraturan dan tatib	8%	16%	42%	33%	
E	INFORMASI LAIN LAIN	4%	14%	53%	29%	100%
1	image Taruna tentang Politeknik penerbangan	1%	9%	56%	34%	
2	image orang yang dikenal taruna tentang politeknik penerbangan	1%	6%	56%	38%	
3	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan	3%	16%	52%	28%	
4	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	8%	21%	49%	23%	
5	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	6%	18%	55%	21%	
Rata Rata		2%	10%	52%	36%	100%

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

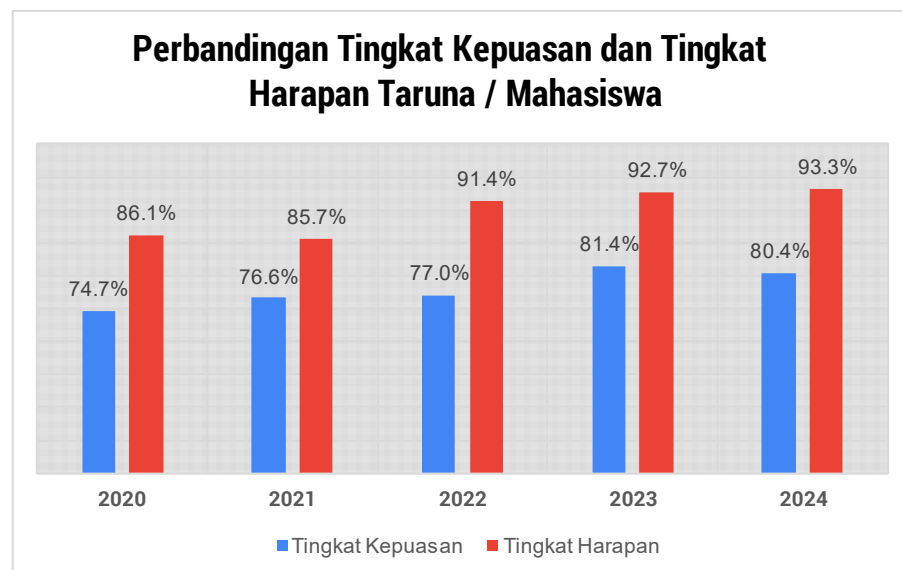
Tabel 7. Indeks Kepuasan Taruna dalam bentuk konversi

No	PROGRAM STUDI	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Lalu Lintas Udara	18	3.10	3.48	88.95%	3.56	A	Sangat Baik
2	Manajemen Transportasi Udara	198	3.20	3.76	85.04%	3.40	B	Baik
3	Teknik Listrik Bandar Udara	52	3.25	3.72	87.60%	3.50	B	Baik
4	Teknik Navigasi Udara	48	3.28	3.80	86.29%	3.45	B	Baik
5	Teknik Bangunan dan Landasan	65	3.28	3.70	88.71%	3.55	A	Sangat Baik
6	Teknik Pesawat Udara	73	3.18	3.71	85.66%	3.43	B	Baik
Indeks Kepuasan Responden Taruna					86.20%	3.45	B	Baik

e) Perbandingan Hasil Survei



Gambar 7 Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna / Mahasiswa Tahun 2020 - 2024



Gambar 8 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Responden Taruna / Mahasiswa Tahun 2020-2024

Dari gambar 6 dan gambar 7 di atas dapat disimpulkan adanya penurunan Indeks Kepuasan Taruna di tahun 2024, meski lebih tinggi dari tahun 2022. Hal ini disebabkan tingkat harapan Taruna/Mahasiswa meningkat cukup signifikan dibandingkan tahun 2023 , sementara tingkat kepuasan cenderung stagnan di tahun 2024 ini juga meningkat.

f) Tingkat Loyalitas

Dengan menggunakan metode NPS didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Tingkat Loyalitas Responden Taruna / Mahasiswa Tahun 2023

Category	Interval Score	Jumlah	Prosentase	NPS
Detractor	<=6	34	7%	
Passive	7-8	304	59%	
Promotore	9-10	173	34%	
Total		511		27%

Tabel 9. Tingkat Loyalitas Responden Taruna / Mahasiswa tahun 2024

Category	Interval Score	Jumlah	Prosentase	NPS
Detractor	<=6	35	10%	
Passive	7-8	246	69%	
Promotore	9-10	73	21%	
Total		354		11%

i. Hasil Perhitungan NPS pada table 13 di atas didapatkan :

- 10 % taruna masuk kategori *detractor* yang berarti mereka tidak puas dan mempunyai penilaian negative saat menjalani pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya,
- 69 % taruna masuk kategori *passive*, artinya taruna cukup puas menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya namun tidak tertarik/takut untuk merekomendasikan ke orang lain.
- 21% taruna masuk kategori *promotore*, artinya mereka puas untuk menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya dan mereka berpeluang besar untuk merekomendasikan ke orang lain.

- NPS Responden Taruna / Mahasiswatahun 2024 adalah 11%
- ii. Tahun 2024 ini nilai NPS mengalami penurunan pada dibanding tahun 2023 dengan penurunan sebesar 16% (tabel12).

g) Rangkuman Kritik dan Saran

Hasil Rangkuman dari kritik dan saran Taruna / Mahasiswa adalah sebagai berikut:

- a. Kondisi Fasilitas: Banyak mahasiswa mengeluhkan kondisi fasilitas asrama yang tidak memadai, seperti air yang sering mati, kebersihan kamar mandi yang buruk, dan kurangnya alat kebersihan. Terdapat juga keluhan mengenai kualitas makanan yang monoton, seringkali hanya menyajikan telur, dan kurangnya variasi menu yang bergizi.
- b. Kepengasuhan dan Peraturan: Mahasiswa merasa bahwa peraturan yang ada tidak konsisten dan sering berubah-ubah, sehingga menyulitkan mereka. Ada harapan agar peraturan ditetapkan dengan jelas dan disosialisasikan kepada semua mahasiswa. Selain itu, mahasiswa juga menginginkan adanya penghargaan bagi prestasi non-akademik.
- c. Kegiatan Akademik: Terdapat keluhan mengenai kurangnya praktik lapangan dan kunjungan industri yang relevan, serta ketidakpuasan terhadap dosen yang jarang hadir di kelas. Mahasiswa berharap agar kurikulum lebih disesuaikan dengan kebutuhan industri.
- d. Kesehatan dan Kebersihan: Kebersihan ruang makan dan alat makan menjadi perhatian utama, dengan banyak laporan tentang alat makan yang kotor dan tidak layak pakai. Mahasiswa juga menginginkan adanya fasilitas kesehatan yang lebih baik, termasuk penyediaan vitamin.
- e. Kegiatan Ekstrakurikuler dan Weekend: Mahasiswa menginginkan lebih banyak waktu untuk kegiatan weekend (WE) dan long weekend (LWE) agar dapat beristirahat dan mengurangi stres. Mereka juga menginginkan kegiatan yang lebih bervariasi dan menarik.

- f. Respon terhadap Keluhan: Banyak mahasiswa merasa bahwa respon terhadap keluhan yang diajukan sangat lambat, dan mereka berharap agar pihak kampus lebih cepat dalam menanggapi dan memperbaiki fasilitas yang rusak.

4.2.3. Responden Siswa Diklat

a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

Tabel 10 Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Siswa Diklat

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A	EVALUASI PROGRAM PENGELOLAAN DIKLAT			86.87%	90.07%	96.45%	-3.20%
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	3.46	3.66	86.40%	91.54%	94.38%	-5.15%
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	3.41	3.63	85.29%	90.81%	93.93%	-5.51%
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	3.49	3.57	87.13%	89.34%	97.53%	-2.21%
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	3.43	3.54	85.66%	88.60%	96.68%	-2.94%
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	3.47	3.59	86.76%	89.71%	96.72%	-2.94%
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	3.50	3.57	87.50%	89.34%	97.94%	-1.84%
7	Standart Kompetensi yang ditetapkan	3.57	3.65	89.34%	91.18%	97.98%	-1.84%
B	SARANA & PRASARANA (offline dan blended)			82.35%	89.15%	92.33%	-6.81%
1	Fasilitas Kelas Yang Ada	3.50	3.66	87.50%	91.54%	95.58%	-4.04%
2	Keadaan Ruangan Dan Alat Praktek	3.44	3.59	86.03%	89.71%	95.90%	-3.68%
3	Kemudahan Penggunaan Ruang Dan Alat Praktek	3.41	3.54	85.29%	88.60%	96.27%	-3.31%
4	Pelayanan Makanan, Kesehatan, Dan Administrasi Akademik	3.29	3.60	82.35%	90.07%	91.43%	-7.72%
5	Kondisi & Kelengkapan Tempat Latihan Olahraga	3.28	3.54	81.99%	88.60%	92.53%	-6.62%
6	Kondisi Tempat Ibadah	3.56	3.68	88.97%	91.91%	96.80%	-2.94%
7	Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Asrama ?	3.00	3.49	75.00%	87.13%	86.08%	-12.13%
8	Kecepatan Respon Terhadap Permintaan Perbaikan Apabila Ada Kerusakan Fasilitas	3.35	3.59	83.82%	89.71%	93.44%	-5.88%
9	Kondisi & Kelengkapan Perpustakaan	3.30	3.51	82.46%	87.69%	94.04%	-5.22%
10	Kondisi, Kebersihan & Kelengkapan Sarana Kantin	3.21	3.46	80.22%	86.57%	92.67%	-6.34%
11	Kondisi, Kebersihan & Kecukupan Sarana Kamar Mandi & Toilet	2.88	3.54	72.06%	88.60%	81.33%	-16.54%
12	Kesesuaian Buku - Buku Di Perpustakaan	3.24	3.52	80.97%	88.06%	91.95%	-7.09%
13	Kebersihan Lingkungan	3.35	3.63	83.82%	90.81%	92.31%	-6.99%
	SARANA & PRASARANA (online dan blended)			88.80%	89.33%	99.43%	-0.53%
14	Fasilitas Aplikasi Pembelajaran Online	3.50	3.45	87.50%	86.29%	101.40%	1.21%
15	Informasi Link Pembelajaran Online Pada Pelatihan	3.55	3.60	88.71%	90.00%	98.57%	-1.29%
16	Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Online	3.53	3.58	88.33%	89.52%	98.68%	-1.18%
17	Pelayanan Jam Istirahat, Jam Mulai Dan Berakhirnya Pembelajaran	3.65	3.67	91.13%	91.67%	99.41%	-0.54%
18	Pelayanan Jika Perangkat Peserta Saat Online Terjadi Gangguan Teknis	3.53	3.57	88.33%	89.17%	99.07%	-0.83%
19							
C	EVALUASI DOSEN/INSTRUKTUR/WIDYAISSWARA			89.04%	91.73%	97.08%	-2.68%
1	Penguasaan Materi	3.53	3.74	88.24%	93.38%	94.49%	-5.15%
2	Kreatifitas	3.51	3.66	87.87%	91.54%	95.98%	-3.68%
3	Kemampuan Berkomunikasi	3.49	3.68	87.13%	91.91%	94.80%	-4.78%
4	Kedisiplinan	3.68	3.69	91.91%	92.28%	99.60%	-0.37%
5	Kesesuaian Materi Dengan Kurikulum Dan Silabi	3.62	3.69	90.44%	92.28%	98.01%	-1.84%
6	Kesesuaian Metode Evaluasi	3.50	3.60	87.50%	90.07%	97.14%	-2.57%
7	Pemberian Motivasi	3.53	3.66	88.24%	91.54%	96.39%	-3.31%
8	Pencapaian Tujuan Pembelajaran	3.53	3.66	88.24%	91.54%	96.39%	-3.31%
9	Suasa Belajar Yang Kondusif	3.57	3.65	89.34%	91.18%	97.98%	-1.84%
10	Performance (Penampilan/ Kerapian)	3.66	3.66	91.54%	91.54%	100.00%	0.00%
D	EVALUASI PENDAMPING SISWA/PENGASUHAN (offline dan blended)			86.53%	86.37%	100.17%	0.15%
1	Kegiatan Kehidupan Di Asrama Sebagai Bentuk Pelatihan	3.33	3.47	83.33%	86.67%	96.15%	-3.33%
2	Kegiatan Ektrakurikuler Menunjang Peningkatan Kemampuan	3.32	3.42	83.05%	85.59%	97.03%	-2.54%
3	Kesesuaian Antara Jumlah Peserta Didik (Siswa) Dengan Jumlah Pendamping	3.41	3.46	85.17%	86.44%	98.53%	-1.27%
4	Performane Pendamping/Pengasuh	3.34	3.38	83.62%	84.48%	98.98%	-0.86%
5	Kemampuan Komunikasi / Motivasi Pendamping Siswa/Pengasuh	3.43	3.47	85.78%	86.64%	99.00%	-0.86%
6	Kejelasan Tata Tertib & Peraturan	3.44	3.52	86.02%	87.93%	97.82%	-1.91%
7	Konsistensi Terhadap Pelaksanaan Tata Tertib, Pemberian Sanksi	3.95	3.47	98.73%	86.86%	113.66%	11.86%
E	INFORMASI LAIN LAIN			86.27%	90.37%	95.47%	-4.10%
1	image siswa tentang Politeknik penerbangan	3.51	3.66	87.69%	91.42%	95.92%	-3.73%
2	image orang yang dikenal siswa tentang politeknik penerbangan	3.49	3.58	87.31%	89.55%	97.50%	-2.24%
3	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	3.43	3.57	85.82%	89.18%	96.23%	-3.36%
4	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	3.37	3.63	84.33%	90.67%	93.00%	-6.34%
5	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	3.45	3.64	86.19%	91.04%	94.67%	-4.85%
	Rata Rata			86.17%	89.57%	96.21%	-3.40%

Berdasarkan hasil Survei, menurut persepsi siswa diklat adalah sbb:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 86.17%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 89.57%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 96.21%
4. Peluang Perbaikan pada aspek penilaian:
 - a. Sarana dan prasarana meliputi ;
 - i. Kondisi, Kebersihan & Kecukupan Sarana Kamar Mandi & Toilet
 - ii. Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Asrama
 - iii. Pelayanan Makanan, Kesehatan, Dan Administrasi Akademik
 - iv. Kebersihan Lingkungan
 - v. Kondisi & Kelengkapan Tempat Latihan Olahraga
 - b. Konsistensi Terhadap Pelaksanaan Tata Tertib, Pemberian Sanksi
 - c. Tindak lanjut penanganan keluhan dan saran

b) Perhitungan Indeks Kepuasan Berdasarkan Unsur di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

Tabel 11. Indeks Kepuasan Siswa Diklat dikelompokkan dalam 9 unsur

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
1	PERSYARATAN	-	-	-
2	PROSEDUR	-	-	-
3	WAKTU LAYANAN	86.19%	91.04%	94.67%
1	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	86.19%	91.04%	94.67%
4	BIAYA	-	-	-
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	87.52%	89.53%	97.80%
2	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	86.40%	91.54%	94.38%
3	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	85.29%	90.81%	93.93%
4	Kegiatan Program studi menambah softskill	87.13%	89.34%	97.53%
5	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	85.66%	88.60%	96.68%
6	Lebih siap sebagai tenaga profesional	86.76%	89.71%	96.72%
7	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	87.50%	89.34%	97.94%
8	Standart Kompetensi yang ditetapkan	89.34%	91.18%	97.98%
9	Kesesuaian Materi Dengan Kurikulum Dan Silabi	90.44%	92.28%	98.01%
10	Kesesuaian Metode Evaluasi	87.50%	90.07%	97.14%
11	Pencapaian Tujuan Pembelajaran	88.24%	91.54%	96.39%
12	Kegiatan Kehidupan Di Asrama Sebagai Bentuk Pelatihan	83.33%	86.67%	96.15%
13	Kegiatan Ektrakurikuler Menunjang Peningkatan Kemampuan	83.05%	85.59%	97.03%
14	Kejelasan Tata Tertib & Peraturan	86.02%	87.93%	97.82%
15	Konsistensi Terhadap Pelaksanaan Tata Tertib, Pemberian Sanksi	98.73%	86.86%	113.66%
16	image siswa tentang Politeknik penerbangan	87.69%	91.42%	95.92%
17	image orang yang dikenal siswa tentang politeknik penerbangan	87.31%	89.55%	97.50%
6	KOMPETENSI PELAKSANA	87.76%	91.03%	96.44%
18	Penguasaan Materi	88.24%	93.38%	94.49%
19	Kreatifitas	87.87%	91.54%	95.98%
20	Kemampuan Berkomunikasi	87.13%	91.91%	94.80%
21	Pemberian Motivasi	88.24%	91.54%	96.39%
22	Suasa Belajar Yang Kondusif	89.34%	91.18%	97.98%
23	Kemampuan Komunikasi / Motivasi Pendamping Siswa/Pengasuh	85.78%	86.64%	99.00%
7	PERILAKU PELAKSANA	89.03%	89.44%	99.53%
24	Kedisiplinan	91.91%	92.28%	99.60%
25	Performance (Penampilan/ Kerapian)	91.54%	91.54%	100.00%
26	Performane Pendamping/Pengasuh	83.62%	84.48%	98.98%
8	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	85.07%	89.93%	94.62%
27	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	85.82%	89.18%	96.23%
28	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	84.33%	90.67%	93.00%
9	SARANA DAN PRASARANA	84.19%	89.06%	94.53%
A	SARANA & PRASARANA (offline dan blended)			
29	Fasilitas Kelas Yang Ada	87.50%	91.54%	95.58%
30	Kadaan Ruangan Dan Alat Praktek	86.03%	89.71%	95.90%
31	Kemudahan Penggunaan Ruang Dan Alat Praktek	85.29%	88.60%	96.27%
32	Pelayanan Makanan, Kesehatan, Dan Administrasi Akademik	82.35%	90.07%	91.43%
33	Kondisi & Kelengkapan Tempat Latihan Olahraga	81.99%	88.60%	92.53%
34	Kondisi Tempat Ibadah	88.97%	91.91%	96.80%
35	Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Asrama ?	75.00%	87.13%	86.08%
36	Kecepatan Respon Terhadap Permintaan Perbaikan Apabila Ada Kerusakan Fasilitas	83.82%	89.71%	93.44%
37	Kondisi & Kelengkapan Perpustakaan	82.46%	87.69%	94.04%
38	Kondisi, Kebersihan & Kelengkapan Sarana Kantin	80.22%	86.57%	92.67%
39	Kondisi, Kebersihan & Kecukupan Sarana Kamar Mandi & Toilet	72.06%	88.60%	81.33%
40	Kesesuaian Buku - Buku Di Perpustakaan	80.97%	88.06%	91.95%
41	Kebersihan Lingkungan	83.82%	90.81%	92.31%
B	SARANA & PRASARANA (online dan blended)			
42	Fasilitas Aplikasi Pembelajaran Online	87.50%	86.29%	101.40%
43	Informasi Link Pembelajaran Online Pada Pelatihan	88.71%	90.00%	98.57%
44	Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Online	88.33%	89.52%	98.68%
45	Pelayanan Jam Istirahat, Jam Mulai Dan Berakhirnya Pembelajaran	91.13%	91.67%	99.41%
46	Pelayanan Jika Perangkat Peserta Saat Online Terjadi Gangguan Teknis	88.33%	89.17%	99.07%
47	Kesesuaian Antara Jumlah Peserta Didik (Siswa) Dengan Jumlah Pendamping	85.17%	86.44%	98.53%
	Rata-rata	86.17%	89.57%	96.21%

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 12. Prosentase Responden Siswa Diklat menurut Tingkat Kepuasannya

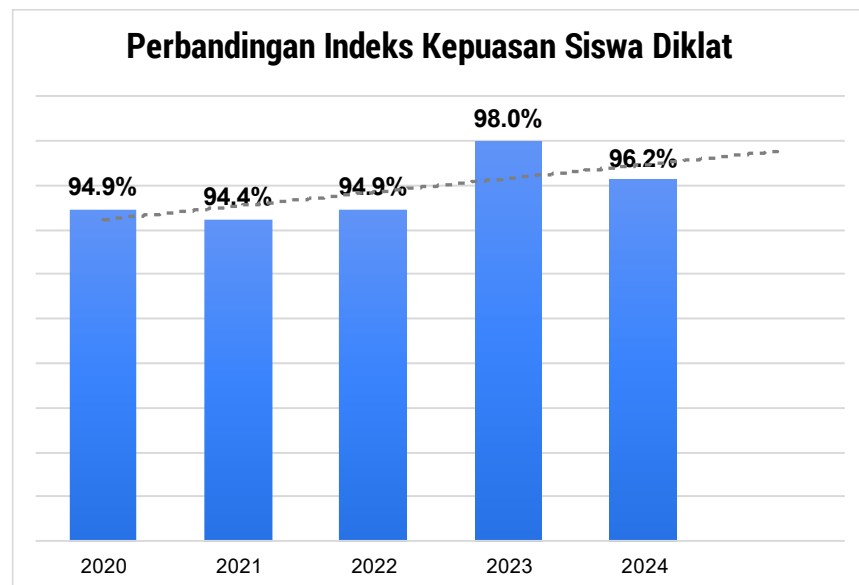
No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A	EVALUASI PROGRAM PENGELOLAAN DIKLAT	0%	2%	49%	49%	100%
1	Kegiatan Program studi menambah pengetahuan	0%	1%	51%	47%	100%
2	Kegiatan Program studi menambah keterampilan	0%	1%	56%	43%	100%
3	Kegiatan Program studi menambah softskill	0%	0%	51%	49%	100%
4	Kegiatan Program studi meningkatkan dayaguna	0%	1%	54%	44%	100%
5	Lebih siap sebagai tenaga profesional	0%	4%	44%	51%	100%
6	Rasio jumlah peserta didik dan kapasitas kelas	0%	1%	47%	51%	100%
7	Standart Kompetensi yang ditetapkan	0%	3%	37%	60%	100%
B	SARANA & PRASARANA (offline dan blended)	1%	7%	54%	38%	100%
1	Fasilitas Kelas Yang Ada	0%	3%	44%	53%	100%
2	Keadaan Ruang dan Alat Praktek	0%	1%	53%	46%	100%
3	Kemudahan Penggunaan Ruang Dan Alat Praktek	0%	0%	59%	41%	100%
4	Pelayanan Makanan, Kesehatan, Dan Administrasi Akademik	0%	13%	44%	43%	100%
5	Kondisi & Kelengkapan Tempat Latihan Olahraga	0%	7%	57%	35%	100%
6	Kondisi Tempat Ibadah	0%	1%	41%	57%	100%
7	Kondisi Dan Kelengkapan Fasilitas Asrama ?	3%	25%	41%	31%	100%
8	Kecepatan Respon Terhadap Permintaan Perbaikan Apabila Ada Kerusakan Fasilitas	1%	1%	57%	40%	100%
9	Kondisi & Kelengkapan Perpustakaan	0%	3%	64%	33%	100%
10	Kondisi, Kebersihan & Kelengkapan Sarana Kantin	0%	6%	67%	27%	100%
11	Kondisi, Kebersihan & Kecukupan Sarana Kamar Mandi & Toilet	4%	28%	43%	25%	100%
12	Kesesuaian Buku - Buku Di Perpustakaan	0%	4%	67%	28%	100%
13	Kebersihan Lingkungan	0%	3%	59%	38%	100%
C	SARANA & PRASARANA (online dan blended)	0%	1%	44%	56%	100%
14	Fasilitas Aplikasi Pembelajaran Online	0%	0%	50%	50%	100%
15	Informasi Link Pembelajaran Online Pada Pelatihan	0%	3%	39%	58%	100%
16	Kemudahan Penggunaan Aplikasi Pembelajaran Online	0%	0%	47%	53%	100%
17	Pelayanan Jam Istirahat, Jam Mulai Dan Berakhirnya Pembelajaran	0%	0%	35%	65%	100%
18	Pelayanan Jika Perangkat Peserta Saat Online Terjadi Gangguan Teknis	0%	0%	47%	53%	100%
D	EVALUASI DOSEN/INSTRUKTUR/WIDYAIWARA	0%	2%	40%	58%	100%
1	Penguasaan Materi	0%	4%	38%	57%	100%
2	Kreatifitas	0%	3%	43%	54%	100%
3	Kemampuan Berkomunikasi	0%	3%	46%	51%	100%
4	Kedisiplinan	0%	0%	32%	68%	100%
5	Kesesuaian Materi Dengan Kurikulum Dan Silabi	0%	1%	35%	63%	100%
6	Kesesuaian Metode Evaluasi	0%	0%	50%	50%	100%
7	Pemberian Motivasi	0%	1%	44%	54%	100%
8	Pencapaian Tujuan Pembelajaran	0%	3%	41%	56%	100%
9	Suasa Belajar Yang Kondusif	0%	3%	37%	60%	100%
10	Performance (Penampilan/ Kerapian)	0%	0%	34%	66%	100%
E	EVALUASI PENDAMPING SISWA/PENGASUHAN (offline dan blended)	0%	2%	57%	41%	100%
1	Kegiatan Kehidupan Di Asrama Sebagai Bentuk Pelatihan	2%	7%	48%	43%	100%
2	Kegiatan Ektrakurikuler Menunjang Peningkatan Kemampuan	0%	3%	61%	36%	100%
3	Kesesuaian Antara Jumlah Peserta Didik (Siswa) Dengan Jumlah Pendamping	0%	0%	59%	41%	100%
4	Performane Pendamping/Pengasuh	0%	2%	62%	36%	100%
5	Kemampuan Komunikasi / Motivasi Pendamping Siswa/Pengasuh	0%	0%	57%	43%	100%
6	Kejelasan Tata Tertib & Peraturan	0%	0%	56%	44%	100%
7	Konsistensi Terhadap Pelaksanaan Tata Tertib, Pemberian Sanksi	0%	0%	55%	45%	100%
F	INFORMASI LAIN LAIN	0%	2%	49%	48%	100%
1	image siswa tentang Politeknik penerbangan	0%	1%	46%	52%	100%
2	image orang yang dikenal siswa tentang politeknik penerbangan	0%	0%	51%	49%	100%
3	ketersediaan informasi dan media untuk penyampaian keluhan dan saran	0%	3%	51%	46%	100%
4	tindak lanjut penanganan keluhan dan saran	1%	3%	52%	43%	100%
5	ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	0%	4%	46%	49%	100%
Rata Rata		0%	3%	49%	48%	100%

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

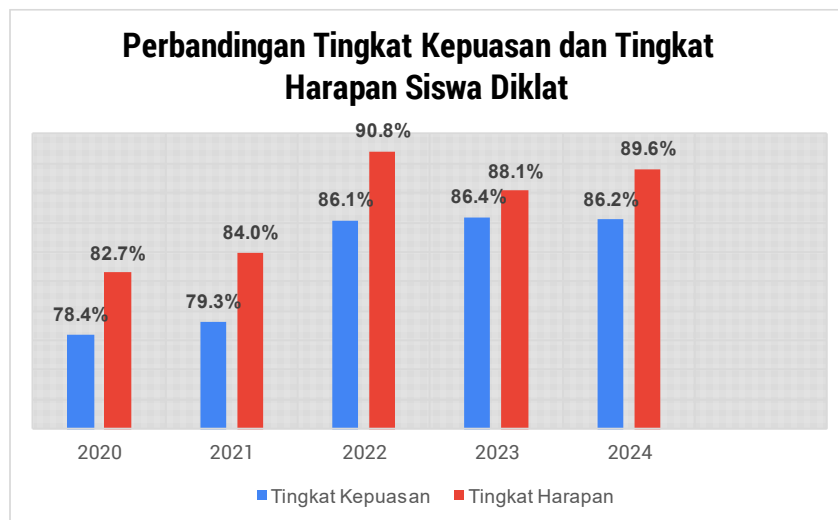
Tabel 13 Indeks Kepuasan Siswa Diklat dalam berbagai konversi

No	Judul Diklat	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	ITS Indotrinatation	20	3.31	3.40	97.39%	3.90	A	Sangat Baik
2	OJT I	27	3.36	3.59	93.61%	3.74	A	Sangat Baik
3	P3KP	20	3.57	3.65	97.72%	3.91	A	Sangat Baik
4	AMC	1	3.60	3.94	91.30%	3.65	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Siswa Diklat					96.21%	3.85	A	Sangat Baik

e) Perbandingan Hasil Survei



Gambar 9 Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna Tahun 2020-2024



Gambar 10 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Siswa Diklat Tahun 2020-2024

Dari gambar 8 dan gambar 9 di atas dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan siswa diklat relative stabil, meskipun ada sedikit peningkatan tingkat kepuasan yang cukup signifikan di tahun 2024.

f) Tingkat Loyalitas

Tabel 14. Tingkat Loyalitas Siswa Diklat Tahun 2023

Category	Interval Score	Jumlah	Prosentase	NPS
Detractor	<=6	2	3.2%	
Passive	7-8	43	69.4%	
Promotore	9=<	11	17.7%	
Total		62		15%

Tabel 15. Tingkat Loyalitas Siswa Diklat Tahun 2024

Category	Interval Score	Jumlah	Prosentase	NPS
Detractor	<=6	2	2.9%	
Passive	7-8	36	52.9%	
Promotore	9=<	30	44.1%	
Total		68		41%

Dari hasil perhitungan tingkat loyalitas tahun 2024 dengan menggunakan metode NPS didapatkan sebagai berikut :

- 2.9% Siswa Diklat yang masuk kategori *detractor*
- 52.9% Siswa diklat masuk kategori *passive*, artinya taruna cukup puas menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya namun tidak tertarik/takut untuk merekomendasikan ke orang lain.
- 44.1% siswa diklat masuk kategori *promotore*, artinya mereka puas untuk menjalani Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya dan mereka berpeluang besar untuk merekomendasikan ke orang lain
- NPS = 41% artinya dengan nilai positif ini, siswa diklat yang mempromosikan positif bahwa Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya masih lebih banyak dibandingkan yang mempromosikan negatif.
- Ada Kenaikan NPS signifikan dari tahun 2023 ke tahun 2024 sebesar 26%

g) Rangkuman Kritik dan Saran

Hasil Rangkuman kritik dan saran Siswa Diklat adalah sebagai berikut:

- a. Kebersihan dan Fasilitas Asrama: Banyak peserta mengeluhkan kebersihan asrama, termasuk toilet yang kotor, kamar yang berdebu, dan kurangnya perawatan fasilitas seperti shower dan balkon. Beberapa peserta juga mencatat bahwa kasur terlalu keras dan tidak nyaman.
- b. Makanan: Peserta merasa makanan yang disediakan kurang variatif dan tidak memuaskan, dengan permintaan agar buah disediakan lebih sering.
- c. Transportasi: Tidak adanya layanan penjemputan dari dan ke bandara menjadi keluhan utama, dengan saran untuk menyediakan transportasi bagi peserta dari luar kota.
- d. Kondisi Kelas dan Pengajar: Meskipun materi pembelajaran dinilai baik, ada beberapa pengajar yang dianggap kurang menguasai materi. Peserta menyarankan agar pengajar lebih kompeten dan siap sebelum diklat dimulai.
- e. Fasilitas Pendukung: Peserta menginginkan peningkatan fasilitas seperti internet yang lebih cepat, penambahan water heater di kamar mandi, dan perbaikan alat-alat pembelajaran.
- f. Saran Umum: Peserta berharap agar kebersihan dan kenyamanan asrama ditingkatkan, serta adanya komunikasi yang lebih baik antara pengajar dan peserta. Mereka juga menyarankan agar kegiatan diklat dioptimalkan dengan lebih banyak praktek dan waktu yang cukup.

4.2.4. Responden Pegawai

a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

Tabel 16. Perhitungan Indeks Kepuasan dan GAP Responden Pegawai

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN	TINGKAT HARAPAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
1	Kesesuaian Penempatan/Penugasan	3.05	3.63	76.21%	90.86%	83.88%	-14.65%
2	Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dan Kompetensi Pegawai	2.91	3.60	72.72%	90.05%	80.75%	-17.34%
3	Penetapan Peraturan/Tata Tertib Pegawai/Tenaga Pengajar	3.06	3.60	76.49%	90.00%	84.98%	-13.51%
4	Penerapan Sanksi & Penghargaan Untuk Pegawai/Tenaga Pengajar	2.77	3.61	69.35%	90.32%	76.79%	-20.97%
5	Pemahaman Visi, Misi Dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya	2.90	3.59	72.45%	89.65%	80.81%	-17.20%
6	Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen	2.74	3.56	68.41%	89.11%	76.77%	-20.70%
7	Ketersediaan Sarana Prasarana Beserta Kelengkapannya	2.91	3.65	72.85%	91.13%	79.94%	-18.28%
8	Kesempatan Melanjutkan Pendidikan Formal	2.95	3.64	73.79%	90.95%	81.14%	-17.16%
9	Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/Tunjangan/Honorarium	2.66	3.67	66.53%	91.80%	72.47%	-25.27%
10	Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya	2.89	3.65	72.18%	91.13%	79.20%	-18.95%
	Rata-rata	2.88	3.62	72.10%	90.50%	79.67%	-18.40%

Berdasarkan hasil Survei pada pegawai Politeknik Penerbangan Surabaya disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 72.10%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 90.50%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 79.67%
4. Peluang Perbaikan pada unsur :
 - i. Kesesuaian beban kerja dengan gaji/tunjangan/honorarium
 - ii. Penerapan sanksi dan penghargaan
 - iii. Keberadaan forum diskusi pegawai - manajemen
 - iv. Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya
 - v. Ketersediaan sarana prasarana beserta kelengkapannya
 - vi. Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dan kompetensi pegawai
 - vii. Pemahaman visi, misi dan kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya

b) Perhitungan Indeks Kepuasan Berdasarkan Unsur di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

Tabel 17. Indeks Kepuasan Pegawai disusun dalam 9 unsur

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
1	PERSYARATAN	72.76%	89.99%	80.86%
1	Penetapan Peraturan/Tata Tertib Pegawai/Tenaga Pengajar	76.49%	90.00%	84.98%
2	Penerapan Sangsi & Penghargaan Untuk Pegawai/Tenaga Pengajar	69.35%	90.32%	76.79%
3	Pemahaman Visi, Misi Dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya	72.45%	89.65%	80.81%
2	PROSEDUR	76.21%	90.86%	83.88%
4	Kesesuaian Penempatan/Penugasan	76.21%	90.86%	83.88%
3	WAKTU LAYANAN	-	-	-
4	BIAYA	-	-	-
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	70.83%	91.29%	77.60%
5	Kesempatan Melanjutkan Pendidikan Formal	73.79%	90.95%	81.14%
6	Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/Tunjangan/Honorarium	66.53%	91.80%	72.47%
7	Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya	72.18%	91.13%	79.20%
6	KOMPETENSI PELAKSANA	72.72%	90.05%	80.75%
8	Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dan Kompetensi Pegawai	72.72%	90.05%	80.75%
7	PERILAKU PELAKSANA	-	-	-
8	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	68.41%	89.11%	76.77%
9	Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen	68.41%	89.11%	76.77%
9	SARANA DAN PRASARANA	72.85%	91.13%	79.94%
10	Ketersediaan Sarana Prasarana Beserta Kelengkapannya	72.85%	91.13%	79.94%
	Rata-rata	72.10%	90.50%	79.67%

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 18. Prosentase Responden Pegawai menurut tingkat kepuasan

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Kesesuaian Penempatan/Penugasan	4%	14%	56%	26%	100%
2	Kesesuaian tupoksi dan kewenangan dan Kompetensi Pegawai	3%	18%	63%	16%	100%
3	Penetapan Peraturan/Tata Tertib Pegawai/Tenaga Pengajar	3%	8%	69%	20%	99%
4	Penerapan Sangsi & Penghargaan Untuk Pegawai/Tenaga Pengajar	5%	23%	62%	10%	100%
5	Pemahaman Visi, Misi Dan Kebijakan Politeknik Penerbangan Surabaya	2%	16%	72%	10%	100%
6	Keberadaan Forum Diskusi Pegawai - Manajemen	6%	23%	62%	9%	100%
7	Ketersediaan Sarana Prasarana Beserta Kelengkapannya	9%	15%	53%	24%	100%
8	Kesempatan Melanjutkan Pendidikan Formal	5%	12%	66%	17%	100%
9	Kesesuaian Beban Kerja Dengan Gaji/Tunjangan/Honorarium	9%	30%	47%	14%	100%
10	Image Masyarakat thd Politeknik Penerbangan Surabaya	5%	17%	62%	16%	100%
	Rata -rata	5%	18%	61%	16%	100%

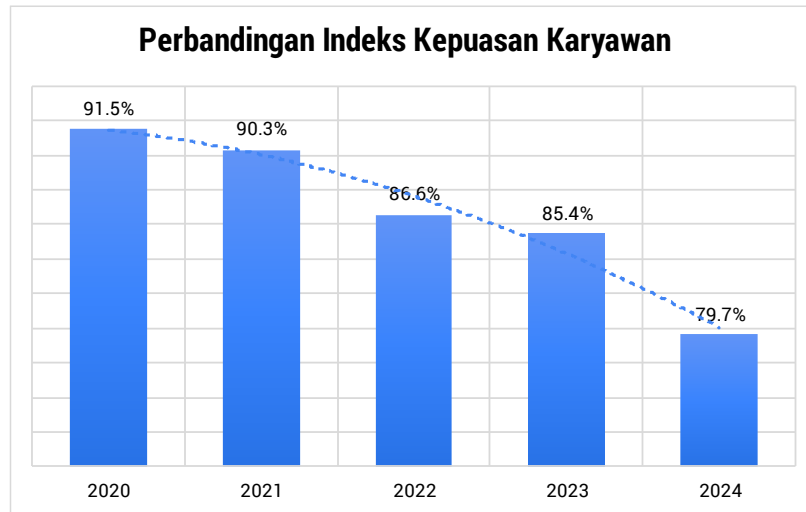
d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

Berikut dibawah ini adalah perhitungan indeks kepuasan dalam berbagai bentuk nilai konversi pada responden pegawai.

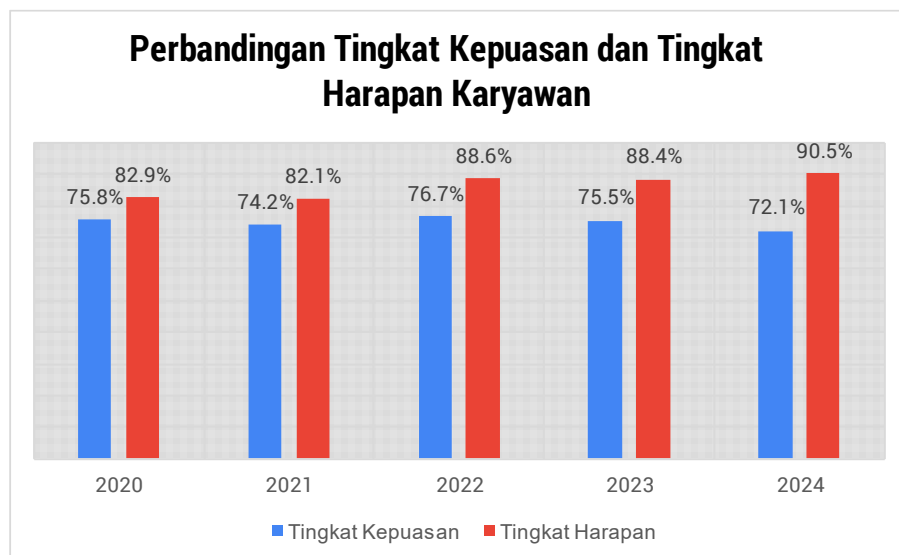
Tabel 19. Indeks Kepuasan Pegawai dalam beberapa konversi

No	Jenis Responden	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Aparatur Sipil Negara (ASN)	109	2.95	3.69	79.77%	3.19	B	Baik
2	Non Aparatur Sipil Negara (Non ASN)	48	2.96	3.61	82.02%	3.28	B	Baik
3	Tidak Mengisi	29	2.53	3.39	74.69%	2.99	C	Kurang Baik
	Indeks Kepuasan Pegawai				79.67%	3.19	B	Baik

e) Perbandingan Hasil Survei



Gambar 11 Perbandingan Indeks Kepuasan Karyawan tahun 2020–2024



Gambar 12 Perbandingan Tingkat Kepuasan Karyawan Tahun 2020-2024

Dari gambar 10 dan gambar 11 di atas dapat disimpulkan selama 3 tahun terakhir terus terjadi penurunan indeks kepuasan karyawan.

Sedangkan dari tahun 2023 ke tahun 2024 tidak ada peningkatan, justru terjadi penurunan sekitar 6.9%. Hal ini disebabkan karena *gap* tingkat harapan yang melonjak tinggi dibanding tingkat kepuasan tahun ini tetap tinggi.

f) Rangkuman Kritik dan Saran

Hasil Rangkuman kritik dan saran pegawai sebagai berikut:

- a. **Fleksibilitas dan Kesejahteraan Pegawai:** Terdapat permintaan untuk meningkatkan fleksibilitas absensi dan kesejahteraan pegawai, termasuk penyesuaian remunerasi dan penghargaan bagi pegawai yang disiplin.
- b. **Pemerataan Beban Kerja:** Pegawai mengeluhkan kurangnya pemerataan jumlah pegawai di setiap unit sesuai dengan beban kerja, serta perlunya penempatan pegawai yang sesuai dengan kompetensi masing-masing.
- c. **Sarana dan Prasarana:** Banyak keluhan terkait sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti fasilitas perpustakaan yang tidak lengkap, komputer yang lemot, dan AC yang tidak berfungsi dengan baik. Ada juga saran untuk meningkatkan kebersihan dan perawatan fasilitas.
- d. **Peningkatan Kompetensi:** Pegawai meminta adanya pelatihan dan peningkatan kompetensi, terutama bagi pegawai non-ASN, serta dukungan untuk pendidikan lebih lanjut.
- e. **Koordinasi dan Komunikasi:** Ditekankan pentingnya koordinasi antar unit dan manajemen untuk menghindari kesalahpahaman dan meningkatkan efisiensi kerja.
- f. **Reward dan Punishment:** Ada kebutuhan untuk sistem reward dan punishment yang lebih jelas dan seimbang untuk meningkatkan kinerja pegawai.
- g. **Kegiatan dan Inovasi:** Saran untuk mengadakan kegiatan yang meningkatkan kekompakan antar unit dan inovasi dalam mempromosikan Poltekbang Surabaya kepada masyarakat.

4.2.5. Responden Orang Tua/Wali

a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

Tabel 20. Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
1	Peningkatan Kompetensi (Pengetahuan, Keterampilan) Anak	3.51	3.69	87.80%	92.32%	95.10%	-4.53%
2	Perkembangan Sikap Perilaku / Akhlak Anak	3.66	3.73	91.54%	93.31%	98.10%	-1.77%
3	Kedisiplinan (Pengaturan Waktu, Pengerjaan Tugas – Tugas) Anak	3.63	3.72	90.75%	93.11%	97.46%	-2.36%
4	Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan	3.20	3.41	80.12%	85.24%	94.00%	-5.12%
5	Efektifitas Program/Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya	3.43	3.54	85.63%	88.58%	96.67%	-2.95%
6	Transparansi Biaya – Biaya Pendidikan	3.27	3.50	81.69%	87.40%	93.47%	-5.71%
7	Efektifitas Program Praktek Kerja	3.39	3.55	84.84%	88.78%	95.57%	-3.94%
8	Kejelasan Persyaratan Mengikuti Pendidikan	3.38	3.52	84.45%	87.99%	95.97%	-3.54%
9	Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah	3.27	3.50	81.69%	87.40%	93.47%	-5.71%
10	Kejelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih	3.40	3.51	85.04%	87.80%	96.86%	-2.76%
Rata-rata		3.41	3.57	85.35%	89.19%	95.67%	-3.84%

Berdasarkan hasil Survei pada Orang Tua Taruna / Mahasiswa Politeknik Penerbangan Surabaya di simpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 85.35%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 89.19%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 95.67%
4. Peluang Perbaikan pada unsur :
 - i. Transparansi biaya Pendidikan
 - ii. Ketersediaan media komunikasi dari pihak Politeknik Penerbangan
 - iii. Keterjangkauan dan kepastian biaya pendidikan
 - iv. Efektifitas Program Praktek Kerja

b) Perhitungan Indeks Kepuasan Berdasarkan Unsur di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

Tabel 21. Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa disusun dalam 9 Unsur

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
1	PERSYARATAN	84.74%	87.89%	96.42%
1	Kejelasan Persyaratan Mengikuti Pendidikan	84.45%	87.99%	95.97%
2	Kejelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih	85.04%	87.80%	96.86%
2	PROSEDUR	-	-	-
3	WAKTU LAYANAN	-	-	-
4	BIAYA	80.91%	86.32%	93.73%
3	Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan	80.12%	85.24%	94.00%
4	Transparansi Biaya – Biaya Pendidikan	81.69%	87.40%	93.47%
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	88.11%	91.22%	96.58%
5	Peningkatan Kompetensi (Pengetahuan, Keterampilan) Anak	87.80%	92.32%	95.10%
6	Perkembangan Sikap Perilaku /Akhlak Anak	91.54%	93.31%	98.10%
7	Kedisiplinan (Pengaturan Waktu, Pengerjaan Tugas – Tugas) Anak	90.75%	93.11%	97.46%
8	Efektifitas Program/Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya	85.63%	88.58%	96.67%
9	Efektifitas Program Praktek Kerja	84.84%	88.78%	95.57%
6	KOMPETENSI PELAKSANA	-	-	-
7	PERILAKU PELAKSANA	-	-	-
8	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	81.69%	87.40%	93.47%
10	Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah	81.69%	87.40%	93.47%
9	SARANA DAN PRASARANA	-	-	-
	Rata-rata	85.35%	89.19%	95.67%

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 22 Prosentase Jumlah Responden berdasarkan tingkat kepuasan

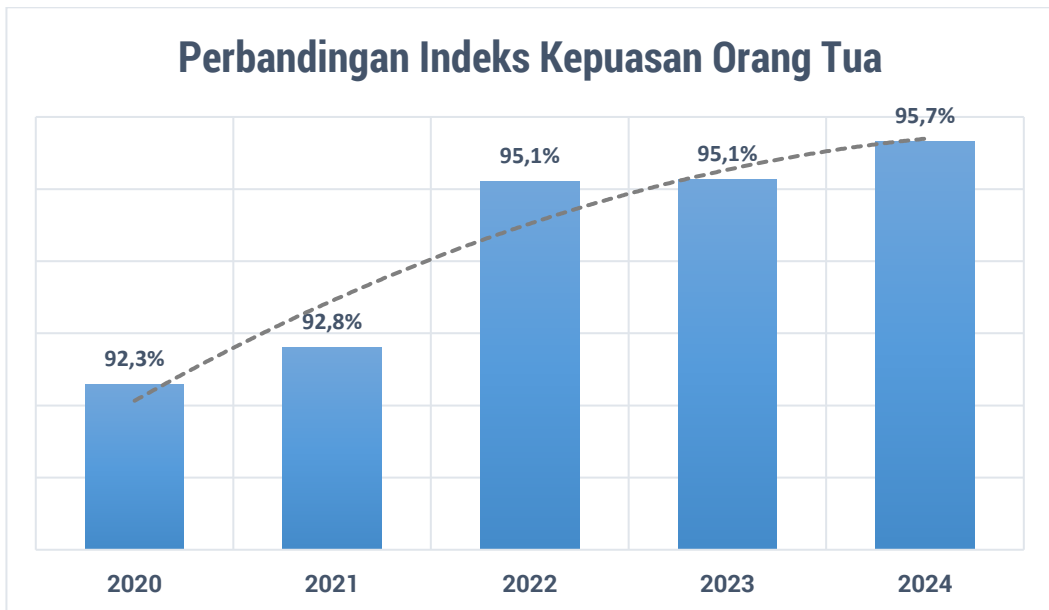
No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Peningkatan Kompetensi (Pengetahuan, Keterampilan) Anak	0%	1%	47%	52%	100%
2	Perkembangan Sikap Perilaku /Akhlak Anak	0%	1%	32%	67%	100%
3	Kedisiplinan (Pengaturan Waktu, Pengerjaan Tugas – Tugas) Anak	0%	1%	35%	64%	100%
4	Keterjangkauan Dan Kepastian Biaya Pendidikan	1%	5%	68%	27%	100%
5	Efektifitas Program/Tata Tertib Di Politeknik Penerbangan Surabaya ?	1%	2%	52%	46%	100%
6	Transparansi Biaya – Biaya Pendidikan	1%	2%	66%	31%	100%
7	Efektifitas Program Praktek Kerja	1%	2%	54%	43%	100%
8	Kejelasan Persyaratan Mengikuti Pendidikan	0%	3%	56%	41%	100%
9	Ketersediaan Media Komunikasi Dari Pihak Sekolah	0%	7%	59%	34%	100%
10	Kejelasan Spesifikasi Program Studi Yang Dipilih	0%	1%	47%	52%	100%
	Rata rata	0%	2%	52%	46%	100%

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

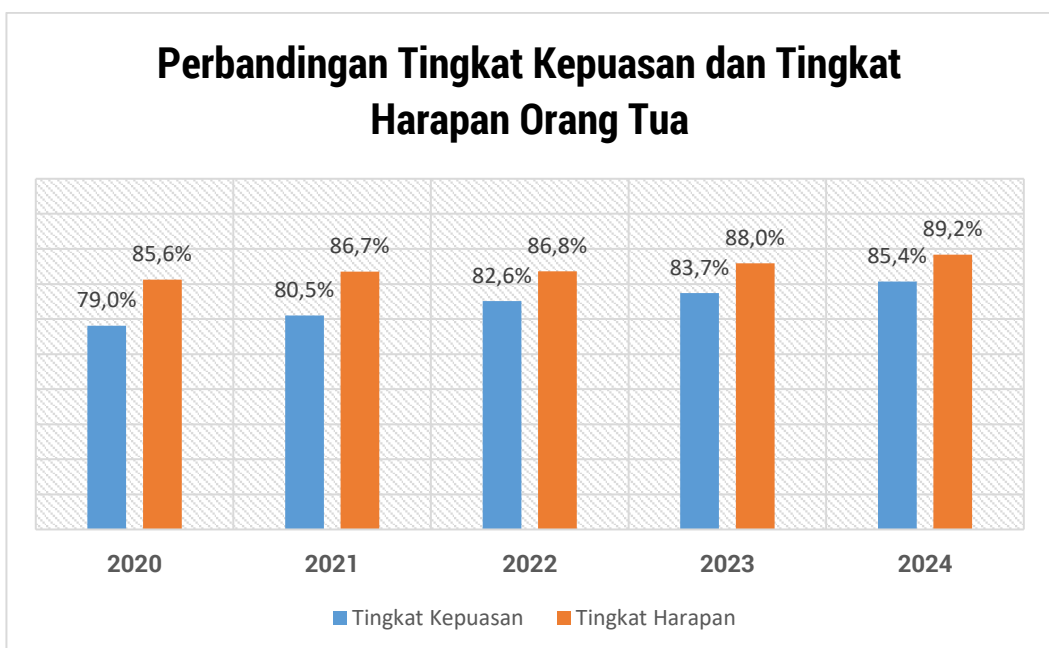
Tabel 23 Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa dalam berbagai Konversi

No	Jenis Responden Orang Tua Taruna	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Manajemen Transportasi Udara	47	3.46	3.61	95.72%	3.83	A	Sangat Baik
2	Teknik Pesawat Udara	22	3.37	3.52	95.66%	3.83	A	Sangat Baik
3	Teknik Listrik Bandar Udara	16	3.39	3.41	99.29%	3.97	A	Sangat Baik
4	Teknik Bangunan dan Landasan	26	3.34	3.50	95.49%	3.82	A	Sangat Baik
5	Lalu Lintas Udara	4	3.13	3.28	95.42%	3.82	A	Sangat Baik
6	Teknik Navigasi Udara	12	3.40	3.58	95.10%	3.80	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Orang Tua/Wali Taruna					95.67%	3.83	A	Sangat Baik

e) Perbandingan Hasil Survei



Gambar 13 Perbandingan Indeks Kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa tahun 2020- 2024



Gambar 14 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Orang Tua/Wali Taruna tahun 2020-2024

Dari gambar 12 dan gambar 13 di atas dapat disimpulkan indeks kepuasan Orang Tua Taruna / Mahasiswa dari tahun 2023 mengalami kenaikan dibanding tahun 2023, ada kenaikan tingkat kepuasan dan tingkat harapan di tahun 2024 ini.

f) Rangkuman Kritik dan Saran

Dari hasil essay kritik dan saran oleh Orang Tua Taruna / Mahasiswa dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Kedisiplinan dan Bullying: Terdapat kekhawatiran mengenai praktik senioritas dan bullying di kampus, serta perlunya peningkatan kedisiplinan yang lebih humanis tanpa menggunakan kekerasan
- b. Kualitas Pendidikan dan Sarana Prasarana: Orang tua mengharapkan peningkatan kualitas pendidikan, termasuk kompetensi pengajar dan sarana prasarana yang lebih baik, serta transparansi biaya pendidikan
- c. Komunikasi: Ada permintaan untuk meningkatkan komunikasi antara pihak kampus dan orang tua, terutama terkait perkembangan anak dan informasi penting lainnya
- d. Praktik Lapangan: Beberapa orang tua mengeluhkan waktu praktik lapangan yang terlalu singkat dan berharap agar dapat diperpanjang untuk meningkatkan pemahaman teori yang telah diajarkan
- e. Kesehatan dan Gizi: Terdapat saran untuk meningkatkan asupan gizi dan variasi menu makanan bagi mahasiswa, mengingat aktivitas mereka yang padat
- f. Biaya Pendidikan: Banyak orang tua mengeluhkan biaya pendidikan yang tinggi, terutama untuk jalur mandiri, dan berharap adanya keringanan atau subsidi
- g. Keamanan dan Lingkungan Belajar: Ada permintaan untuk meningkatkan keamanan di asrama dan menciptakan lingkungan belajar yang lebih kondusif

4.2.6. Responden Pengguna Lulusan

a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

Tabel 24. Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A	ETIKA	3.68	3.79	91.96%	94.64%	97.17%	-2.68%
1	Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja	3.64	3.79	91.07%	94.64%	96.23%	-3.57%
2	Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan	3.71	3.79	92.86%	94.64%	98.11%	-1.79%
B	KEAHLIAN DALAM BIDANG ILMU	3.54	3.80	89.88%	95.04%	94.57%	-5.16%
1	Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki	3.57	3.83	89.29%	95.83%	93.17%	-6.55%
2	Kemampuan memecahkan masalah	3.50	3.76	87.50%	94.05%	93.04%	-6.55%
3	Keterampilan dalam bekerja	3.71	3.81	92.86%	95.24%	97.50%	-2.38%
C	KEMAMPUAN BERBAHASA ASING	3.36	3.73	83.93%	93.15%	90.09%	-9.23%
1	Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris	3.38	3.74	84.52%	93.45%	90.45%	-8.93%
2	Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris	3.33	3.71	83.33%	92.86%	89.74%	-9.52%
D	PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI	3.60	3.76	89.88%	94.05%	95.57%	-4.17%
1	Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer	3.60	3.74	89.88%	93.45%	96.18%	-3.57%
2	Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet	3.60	3.79	89.88%	94.64%	94.97%	-4.76%
E	KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI	3.46	3.70	86.61%	92.56%	93.58%	-5.95%
1	Kemampuan mempresentasikan ide/ laporan	3.36	3.71	83.93%	92.86%	90.38%	-8.93%
2	Kemampuan menyusun / menulis laporan	3.57	3.69	89.29%	92.26%	96.77%	-2.98%
F	KERJASAMA TIM	3.61	3.80	90.18%	94.94%	94.97%	-4.76%
1	Mampu bekerja sama dalam Tim	3.74	3.81	93.45%	95.24%	98.13%	-1.79%
2	Mempunyai jiwa kepemimpinan	3.48	3.79	86.90%	94.64%	91.82%	-7.74%
G	PENGEMBANGAN DIRI	3.63	3.82	90.77%	95.54%	95.02%	-4.76%
1	Bersemangat dalam mempelajari hal yang baru	3.57	3.83	89.29%	95.83%	93.17%	-6.55%
2	Pro aktif dalam melakukan pekerjaan	3.69	3.81	92.26%	95.24%	96.88%	-2.98%
3	Kreativitas / inovasi dalam bekerja	3.50	3.86	87.50%	96.43%	90.74%	-8.93%
4	Bersemangat / motivasi kerja	3.71	3.88	92.86%	97.02%	95.71%	-4.17%
	Rata-rata	3.55	3.77	89.03%	94.27%	94.43%	-5.24%

Berdasarkan hasil Survei pada pengguna lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 89.03%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 94.27%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 94.43%
4. Peluang Perbaikan pada unsur :
 - i. Kemampuan dalam berbahasa asing baik berbicara maupun menulis
 - ii. Kemampuan mempresentasikan ide, laporan dan memecahkan masalah
 - iii. Kreatifitas dan inovasi dalam bekerja
 - iv. Kemampuan *leadership* / kepemimpinan

b) Perhitungan Indeks Kepuasan Berdasarkan Unsur di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

Tabel 25. Indek Kepuasan Pengguna Lulusan disusun dalam 9 unsur

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
1	PERSYARATAN	-	-	-
2	PROSEDUR	-	-	-
3	WAKTU LAYANAN	-	-	-
4	BIAYA	-	-	-
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	-	-	-
6	KOMPETENSI PELAKSANA	88.85%	94.60%	93.91%
1	Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki	89.29%	95.83%	93.17%
2	Kemampuan memecahkan masalah	87.50%	94.05%	93.04%
3	Keterampilan dalam bekerja	92.86%	95.24%	97.50%
4	Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris	84.52%	93.45%	90.45%
5	Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris	83.33%	92.86%	89.74%
6	Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer	89.88%	93.45%	96.18%
7	Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet	89.88%	94.64%	94.97%
8	Kemampuan mempresentasikan ide/ laporan	83.93%	92.86%	90.38%
9	Kemampuan menyusun / menulis laporan	89.29%	92.26%	96.77%
10	Mampu bekerja sama dalam Tim	93.45%	95.24%	98.13%
11	Mempunyai jiwa kepemimpinan	86.90%	94.64%	91.82%
12	Bersemangat dalam mempelajari hal yang baru	89.29%	95.83%	93.17%
13	Pro aktif dalam melakukan pekerjaan	92.26%	95.24%	96.88%
14	Kreativitas / inovasi dalam bekerja	87.50%	96.43%	90.74%
15	Bersemangat / motivasi kerja	92.86%	97.02%	95.71%
7	PERILAKU PELAKSANA	91.96%	94.64%	97.17%
16	Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja	91.07%	94.64%	96.23%
17	Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan	92.86%	94.64%	98.11%
8	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	-	-	-
9	SARANA DAN PRASARANA	-	-	-
	Rata-rata	89.03%	94.27%	94.43%

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 26. Prosentase Responden Pengguna Lulusan Politeknik Penerbangan berdasarkan tingkat kepuasan

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A	ETIKA	0%	0%	32%	68%	100%
1	Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja	0%	0%	36%	64%	
2	Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan	0%	0%	29%	71%	
B	KEAHLIAN DALAM BIDANG ILMU	0%	0%	39%	61%	100%
1	Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki	0%	0%	43%	57%	
2	Kemampuan memecahkan masalah	0%	0%	50%	50%	
3	Keterampilan dalam bekerja	0%	0%	29%	71%	
C	KEMAMPUAN BERBAHASA ASING	0%	10%	45%	45%	100%
1	Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris	0%	10%	43%	48%	
2	Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris	0%	10%	48%	43%	
D	PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI	0%	1%	38%	61%	100%
1	Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer	0%	0%	40%	60%	
2	Kemampuan dalam menguasai teknologi Internet	0%	2%	36%	62%	
E	KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI	0%	1%	51%	48%	100%
1	Kemampuan mempresentasikan ide/ laporan	0%	2%	60%	38%	
2	Kemampuan menyusun / menulis laporan	0%	0%	43%	57%	
F	KERJASAMA TIM	0%	0%	39%	61%	100%
1	Mampu bekerja sama dalam Tim	0%	0%	26%	74%	
2	Mempunyai jiwa kepemimpinan	0%	0%	52%	48%	
G	PENGEMBANGAN DIRI	0%	1%	37%	63%	100%
1	Bersemangat dalam mempelajari hal yang baru	0%	0%	43%	57%	
2	Pro aktif dalam melakukan pekerjaan	0%	0%	31%	69%	
3	Kreativitas / inovasi dalam bekerja	0%	2%	45%	52%	
4	Bersemangat / motivasi kerja	0%	0%	29%	71%	
	Rata rata	0%	2%	40%	58%	100%

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

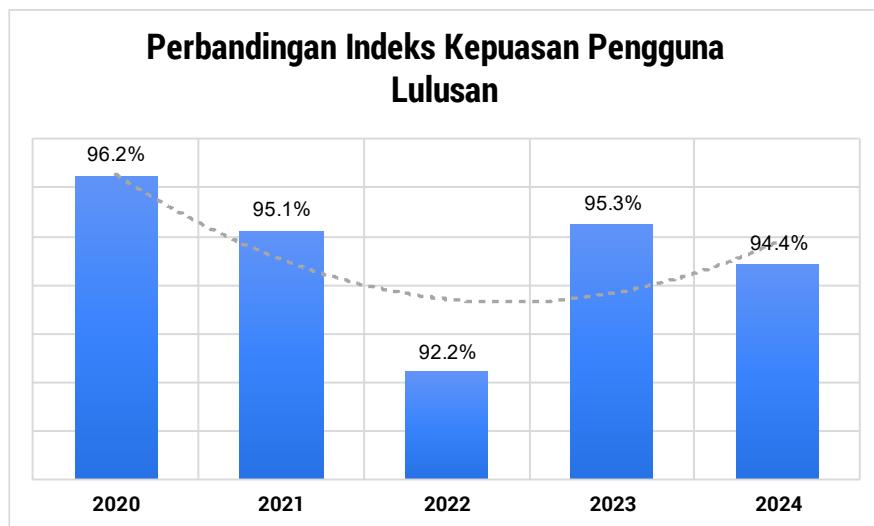
Tabel 27. Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan berdasarkan Nama Mitra Kerja dalam berbagai konversi Nilai

No	Jenis Responden Pengguna Lulusan	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Airnav Indonesia	1	3.18	4.00	79.41%	3.18	B	Baik
2	fl technics indonesia	1	3.41	3.24	105.45%	4.22	A	Sangat Baik
3	Gapura Angkasa	4	3.29	3.94	83.58%	3.34	B	Baik
4	Lion Air group	2	3.03	3.59	84.43%	3.38	B	Baik
5	Politeknik Penerbangan Surabaya	15	3.74	3.86	96.95%	3.88	A	Sangat Baik
6	Pt Angkasa Pura logistik	1	3.35	4.00	83.82%	3.35	B	Baik
7	PT Awa Technis	1	3.29	3.18	103.70%	4.15	A	Sangat Baik
8	PT Jas	1	3.71	3.94	94.03%	3.76	A	Sangat Baik
9	PT Jasa Angkasa Semesta	1	3.00	3.76	79.69%	3.19	B	Baik
10	PT KAI DAOP 8 surabaya	1	3.29	3.82	86.15%	3.45	B	Baik
11	PT kereta Api Indonesia	1	3.65	3.76	96.88%	3.88	A	Sangat Baik
12	PT Surya Air	1	3.00	3.00	100.00%	4.00	A	Sangat Baik
13	RA Gatranus SUB	2	3.18	3.24	98.18%	3.93	A	Sangat Baik
14	Tidak Mengisi	10	3.83	3.89	98.34%	3.93	A	Sangat Baik
	Indeks Kepuasan Responden Pengguna Lulusan				94.43%	3.67	A	Sangat Baik

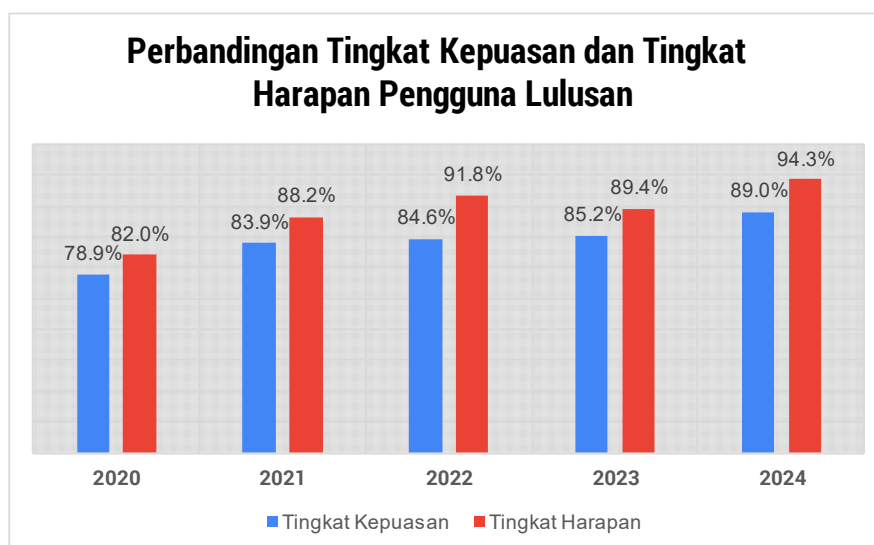
Tabel 28. Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan berdasarkan Prodi Asal Lulusan dalam berbagai konversi Nilai

No	Jenis Responden Asal Prodi Lulusan	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Teknik Navigasi Udara	4	3,30	3,76	88%	3,51	A	Sangat Baik
2	Lalu Lintas Udara	6	3,60	3,90	92%	3,69	A	Sangat Baik
3	Teknik Pesawat Udara	6	3,50	3,54	99%	3,96	A	Sangat Baik
4	Manajemen Transportasi Udara	2	3,30	3,62	91%	3,65	A	Sangat Baik
5	Komunikasi Penerbangan	4	3,71	3,93	94%	3,78	A	Sangat Baik
6	Teknik Listrik Bandar Udara	1	3,77	3,94	96%	3,83	A	Sangat Baik
7	Teknik Bangunan Landasan	3	4,00	4,00	100%	4,00	A	Sangat Baik
8	Tidak Mengisi	16	3,10	3,77	82%	3,29	B	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Pengguna Lulusan					94,43%	3,67	A	Sangat Baik

e) Perbandingan Hasil Survei



Gambar 15 Perbandingan Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan th 2020-2024



Gambar 16 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Pengguna Lulusan Tahun 2020-2024

Dari Gambar 14 dan 15 tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa ada penurunan indeks kepuasan pengguna lulusan dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan tersebut disebabkan oleh tingginya kenaikan harapan / ekspektasi, yang tidak mampu diimbangi oleh kenaikan Tingkat kepuasan yang ada.

f) Rangkuman Kritik dan Saran

Dari hasil esay kritik dan saran pengguna lulusan didapatkan sebagai berikut:

- a. Penguasaan Teknologi dan Tren Terkini: Bagi lulusan Poltekbang , terdapat kebutuhan untuk meningkatkan penguasaan teknologi, dan peningkatan wawasan mengenai tren terbaru di industri penerbangan.
- b. Keterampilan Komunikasi: Lulusan diharapkan memiliki keterampilan komunikasi yang lebih baik, terutama dalam berbahasa Inggris, untuk dapat bersaing di perusahaan multinasional.
- c. Pelatihan *Soft skills*: Diperlukan pelatihan lebih intens dalam *soft skills* seperti kepemimpinan dan kemampuan berbicara di depan publik.
- d. Sosialisasi dan Kerjasama: Disarankan untuk melakukan sosialisasi dan menjalin kerjasama dengan industri untuk meningkatkan kompetensi lulusan.

4.2.7. Responden Mitra Kerja

a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

Tabel 29. Indeks Kepuasan Mitra Kerja

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A	PELAYANAN						
	Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Politeknik						
	1 Penerbangan Surabaya	3.3	3.3	83.3%	83.3%	100.0%	0.0%
	2 Sistematis Kerjasama	3.3	3.0	83.3%	75.0%	111.1%	8.3%
	3 Layanan kepada mitra kerja	3.0	3.0	75.0%	75.0%	100.0%	0.0%
	4 Ketepatan waktu layanan	3.0	3.0	75.0%	75.0%	100.0%	0.0%
	5 Respon terhadap pengaduan/saran	3.0	3.3	75.0%	83.3%	90.0%	-8.3%
	6 Kelengkapan atribut	3.7	3.0	91.7%	75.0%	122.2%	16.7%
	7 Kelengkapan alat/materi	3.0	3.0	75.0%	75.0%	100.0%	0.0%
B	SARANA DAN PRASARANA						
	1 Kelengkapan Kelas/Asrama/Ruang Makan	3.0	3.3	75.0%	83.3%	90.0%	-8.3%
	2 Kelengkapan Laboratorium	3.0	3.3	75.0%	83.3%	90.0%	-8.3%
	3 Kebersihan Kelas/Asrama/Ruang Makan	3.3	3.3	83.3%	83.3%	100.0%	0.0%
	4 Kondisi dan Kelengkapan Fas. OR/Tempat Ibadah	3.3	3.3	83.3%	83.3%	100.0%	0.0%
C	INFORMASI LAINNYA						
	1 Biaya Diklat Bekerjasama	3.3	3.3	83.3%	83.3%	100.0%	0.0%
	2 Image Politeknik Penerbangan Surabaya	3.3	3.3	83.3%	83.3%	100.0%	0.0%
	Rata-rata			80.1%	80.1%	100.3%	0.0%

Berdasarkan hasil Survei pada Mitra Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 80.1%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 80.1%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 100.3%

b) Perhitungan Indeks Kepuasan Berdasarkan Unsur di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

Tabel 30. Indeks Kepuasan Mitra Kerja disusun dalam 9 Unsur

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
1	PERSYARATAN	83.3%	83.3%	100.0%
1	Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	83.3%	83.3%	100.0%
2	PROSEDURE	83.3%	75.0%	111.1%
2	Sistematika Kerjasama	83.3%	75.0%	111.1%
3	WAKTU LAYANAN	75.0%	75.0%	100.0%
3	Ketepatan waktu layanan	75.0%	75.0%	100.0%
4	BIAYA	83.3%	83.3%	100.0%
4	Biaya Diklat Bekerjasama	83.3%	83.3%	100.0%
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	83.3%	83.3%	100.0%
5	Image Politeknik Penerbangan Surabaya	83.3%	83.3%	100.0%
6	KOMPETENSI PELAKSANA	-	-	-
7	SIKAP	75.0%	75.0%	100.0%
6	Layanan kepada mitra kerja	75.0%	75.0%	100.0%
8	PENANGANAN PENGADUAN & SARAN	75.0%	83.3%	90.0%
7	Respon terhadap pengaduan/saran	75.0%	83.3%	90.0%
9	SARANA DAN PRASARANA	80.6%	80.6%	100.4%
8	Kelengkapan alat/materi	75.0%	75.0%	100.0%
9	Kelengkapan atribut	91.7%	75.0%	122.2%
10	Kelengkapan Kelas/Asrama/Ruang Makan	75.0%	83.3%	90.0%
11	Kelengkapan Laboratorium	75.0%	83.3%	90.0%
12	Kebersihan Kelas/Asrama/Ruang Makan	83.3%	83.3%	100.0%
13	Kondisi dan Kelengkapan Fas. OR/Tempat Ibadah	83.3%	83.3%	100.0%
	Rata-rata	79.9%	80.1%	100.3%

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 31. Prosentase Responden Mitra Kerja menurut Tingkat Kepuasannya

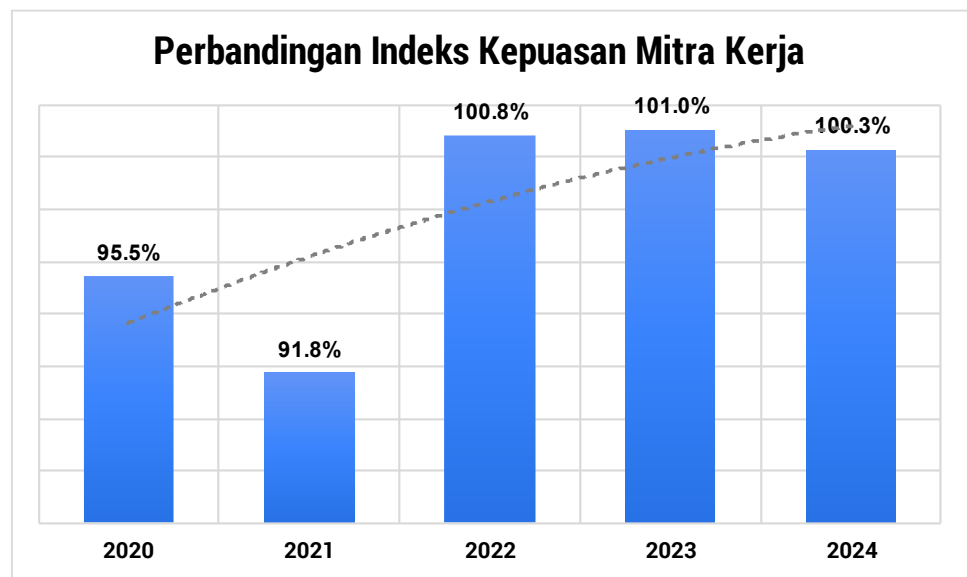
No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A	PELAYANAN	0%	0%	81%	19%	100%
1	Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	0%	67%	33%	100%
2	Sistematika Kerjasama	0%	0%	67%	33%	100%
3	Layanan kepada mitra kerja	0%	0%	100%	0%	100%
4	Ketepatan waktu layanan	0%	0%	100%	0%	100%
5	Respon terhadap pengaduan/saran	0%	0%	100%	0%	100%
6	Kelengkapan atribut	0%	0%	33%	67%	100%
7	Kelengkapan alat/materi	0%	0%	100%	0%	100%
B	SARANA DAN PRASARANA	0%	0%	83%	17%	100%
1	Kelengkapan Kelas/Asrama/Ruang Makan	0%	0%	100%	0%	100%
2	Kelengkapan Laboratorium	0%	0%	100%	0%	100%
3	Kebersihan Kelas/Asrama/Ruang Makan	0%	0%	67%	33%	100%
4	Kondisi dan Kelengkapan Fas. OR/Tempat Ibadah	0%	0%	67%	33%	100%
C	INFORMASI LAINNYA	0%	0%	67%	33%	100%
1	Biaya Diklat Bekerjasama	0%	0%	67%	33%	100%
2	Image Politeknik Penerbangan Surabaya	0%	0%	67%	33%	100%
	Rata-rata	0%	0%	77%	23%	100%

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

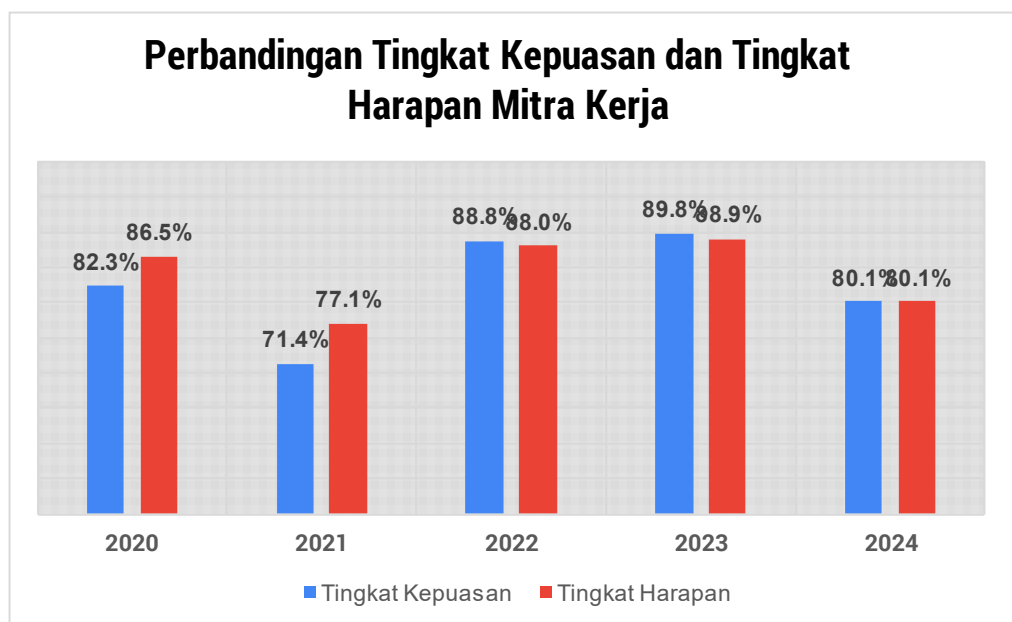
Tabel 32. Indeks Kepuasan Mitra Kerja dalam berbagai konversi

No	Nama Mitra Kerja	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	UPT PJK ABDULRACHMAN SALEH MALANG	1	3.23	3.08	105%	4.20	A	Sangat Baik
2	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA	1	3.00	3.00	100%	4.00	A	Sangat Baik
3	SMK PENERBANGAN DHARMA WIRAWAN SIDOARJO	1	3.15	3.28	96%	3.84	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Mitra Kerja					100.3%	4.01	A	Sangat Baik

e) Perbandingan Hasil Survei



Gambar 17 Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Mitra Kerja Tahun 2020 -2024



Gambar 18 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Mitra Kerja th 2020-2024

Dari gambar 16 dan gambar 17 tersebut di atas, didapatkan kesimpulan bahwa ada penurunan yang tidak signifikan Indeks Kepuasan Mitra kerja dari tahun sebelumnya.

f) Rangkuman Kritik dan Saran

Hasil Rangkuman kritik dan saran dari mitra kerja adalah Informasi mengenai pelatihan dan sertifikasi sangat dinantikan oleh mitra kerja

4.2.8. Responden Tenaga Kependidikan

a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

Tabel 33. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A	PEKERJAAN			72.72%	88.37%	82.32%	-15.65%
1	Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan	2.85	3.58	71.22%	89.53%	79.55%	-18.31%
2	Jenis pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan	3.00	3.56	75.00%	88.95%	84.31%	-13.95%
3	Adanya kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja	3.01	3.57	75.29%	89.24%	84.37%	-13.95%
4	Sistem penilaian prestasi kerja sudah sesuai	2.95	3.47	73.84%	86.63%	85.23%	-12.79%
5	Sistem reward dapat menambah semangat kinerja	2.67	3.56	66.86%	88.95%	75.16%	-22.09%
6	Sistem penerapan punishment mencegah tindakan ketidaksiplian	2.97	3.48	74.13%	86.92%	85.28%	-12.79%
B	GAJI DAN KESEJAHTERAAN			71.16%	89.34%	79.64%	-18.17%
1	Sistem pemberian gaji sesuai dengan pendidikan yang dipersyaratkan	2.97	3.62	74.13%	90.41%	81.99%	-16.28%
2	Sistem pemberian honor lembur sore/ malam sudah memadai	2.84	3.56	70.93%	89.12%	79.59%	-18.19%
3	Sistem pemberian bonus dan tunjangan sudah memadai	2.62	3.55	65.41%	88.66%	73.77%	-23.26%
4	Tunjangan dan fasilitas kesehatan yang diberikan sudah memadai	2.99	3.57	74.71%	89.24%	83.71%	-14.53%
5	Pemberian beasiswa Poltekbang Surabaya bagi putra/i tenaga kependidikan sudah memadai	2.83	3.57	70.64%	89.24%	79.15%	-18.60%
C	KONDISI KERJA			77.79%	89.24%	87.16%	-11.45%
1	Tempat kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja sudah kondusif	3.14	3.62	78.49%	90.41%	86.82%	-11.92%
2	Fasilitas kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja menunjang pekerjaan yang dilakukan	3.08	3.55	77.03%	88.66%	86.89%	-11.63%
3	Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja	2.98	3.53	74.42%	88.37%	84.21%	-13.95%
4	Jam kerja dan fingerprint yang diterapkan menjadikan tenaga kependidikan ontime dalam bekerja	3.31	3.57	82.85%	89.24%	92.83%	-6.40%
5	Kondisi kerja di unit kerja menimbulkan stress	3.05	3.58	76.16%	89.53%	85.06%	-13.37%
D	ATASAN			78.13%	88.44%	88.33%	-10.32%
1	Pimpinan unit mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil yang diharapkan	3.14	3.52	78.49%	88.08%	89.11%	-9.59%
2	Pimpinan unit mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam menangani keluhan bawahan	3.07	3.52	76.74%	88.08%	87.13%	-11.34%
3	Pimpinan unit melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan	3.12	3.55	77.91%	88.66%	87.87%	-10.76%
4	Pimpinan unit memberikan teladan yang baik	3.17	3.56	79.36%	88.95%	89.22%	-9.59%
	Rata Rata	2.99	3.55	74.68%	88.85%	84.06%	-14.17%

Berdasarkan hasil Survei pada Tenaga Kependidikan Politeknik Penerbangan Surabaya disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 74.68%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 88.85%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 84.06%
4. Peluang perbaikan diharapkan dilaksanakan pada setiap unsur penilaian dikarenakan rata-rata GAP cukup signifikan yaitu -14.17% . Secara prioritas, perbaikan dapat dilaksanakan pada unsur Gaji dan Kesejahteraan Tenaga Kependidikan, antara lain
 - Sistem pemberian bonus (*reward*), tunjangan, honor lembur

- Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan

b) Perhitungan Indeks Kepuasan Berdasarkan Unsur di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

Tabel 34. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan disusun dalam 9 unsur

UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
PERSYARATAN	-	-	-
PROSEDURE	73.8%	86.6%	85.2%
Sistem penilaian prestasi kerja sudah sesuai	73.84%	86.63%	85.23%
WAKTU LAYANAN	-	-	-
BIAYA	-	-	-
PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	74.9%	88.9%	84.3%
Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan	71.22%	89.53%	79.55%
Jenis pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan	75.00%	88.95%	84.31%
Pimpinan unit mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil y	78.49%	88.08%	89.11%
KOMPETENSI PELAKSANA	-	-	-
PERILAKU PELAKSANA	78.0%	88.6%	88.1%
Pimpinan unit mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam men	76.74%	88.08%	87.13%
Pimpinan unit memberikan teladan yang baik	79.36%	88.95%	89.22%
Pimpinan unit melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan k	77.91%	88.66%	87.87%
PENANGANAN PENGADUAN & SARAN	-	-	-
SARANA DAN PRASARANA	73.9%	89.1%	83.0%
Adanya kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja	75.29%	89.24%	84.37%
Sistem reward dapat menambah semangat kinerja	66.86%	88.95%	75.16%
Sistem penerapan punishment mencegah tindakan ketidakdisiplinan	74.13%	86.92%	85.28%
Sistem pemberian gaji sesuai dengan pendidikan yang dipersyaratkan	74.13%	90.41%	81.99%
Sistem pemberian honor lembur sore/ malam sudah memadai	70.93%	89.12%	79.59%
Sistem pemberian bonus dan tunjangan sudah memadai	65.41%	88.66%	73.77%
Tunjangan dan fasilitas kesehatan yang diberikan sudah memadai	74.71%	89.24%	83.71%
Pemberian beasiswa Poltekbang Surabaya bagi putra/i tenaga kependidikan sudah memadai	70.64%	89.24%	79.15%
Tempat kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja sudah kondusif	78.49%	90.41%	86.82%
Fasilitas kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja menunjang pekerjaan yang dilakukan	77.03%	88.66%	86.89%
Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja	74.42%	88.37%	84.21%
Jam kerja dan fingerprint yang diterapkan menjadikan tenaga kependidikan ontime dalam bekerja	82.85%	89.24%	92.83%
Kondisi kerja di unit kerja menimbulkan stress	76.16%	89.53%	85.06%
Rata-rata	74.68%	88.85%	84.06%

Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 35. Prosentasi Jumlah Responden Tenaga Kependidikan menurut tingkat Kepuasannya

No	Unsur Penilaian	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A	PEKERJAAN	5%	16%	61%	17%	100%
1	Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan	5%	17%	66%	12%	100%
2	Jenis pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan	3%	14%	62%	21%	100%
3	Adanya kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja	1%	20%	55%	23%	99%
4	Sistem penilaian prestasi kerja sudah sesuai	3%	15%	64%	17%	100%
5	Sistem reward dapat menambah semangat kinerja	13%	19%	57%	12%	100%
6	Sistem penerapan punishment mencegah tindakan ketidaksiplinan	6%	12%	63%	20%	100%
B	GAJI DAN KESEJAHTERAAN	8%	18%	55%	19%	100%
1	Sistem pemberian gaji sesuai dengan pendidikan yang dipersyaratkan	5%	14%	62%	20%	100%
2	Sistem pemberian honor lembur sore/ malam sudah memadai	6%	21%	57%	16%	100%
3	Sistem pemberian bonus dan tunjangan sudah memadai	13%	24%	51%	12%	100%
4	Tunjangan dan fasilitas kesehatan yang diberikan sudah memadai	6%	15%	53%	26%	100%
5	Pemberian beasiswa Poltekbang Surabaya bagi putra/i tenaga kependidikan sudah memadai	13%	14%	51%	22%	100%
C	KONDISI KERJA	2%	10%	64%	24%	100%
1	Tempat kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja sudah kondusif	1%	9%	64%	26%	100%
2	Fasilitas kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja menunjang pekerjaan yang dilakukan	2%	13%	59%	26%	100%
3	Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja	1%	16%	66%	16%	100%
4	Jam kerja dan fingerprint yang diterapkan menjadikan tenaga kependidikan ontime dalam bekerja	0%	3%	62%	35%	100%
5	Kondisi kerja di unit kerja menimbulkan stress	3%	7%	71%	19%	100%
D	ATASAN	1%	12%	62%	26%	100%
1	Pimpinan unit mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil yang harus dicapai di akhir tahun anggaran	1%	10%	62%	27%	100%
2	Pimpinan unit mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam menangani keluhan bawahan	1%	14%	62%	23%	100%
3	Pimpinan unit melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan	0%	15%	58%	27%	100%
4	Pimpinan unit memberikan teladan yang baik	0%	8%	66%	26%	100%
Rata Rata		4%	14%	61%	22%	100%

c) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

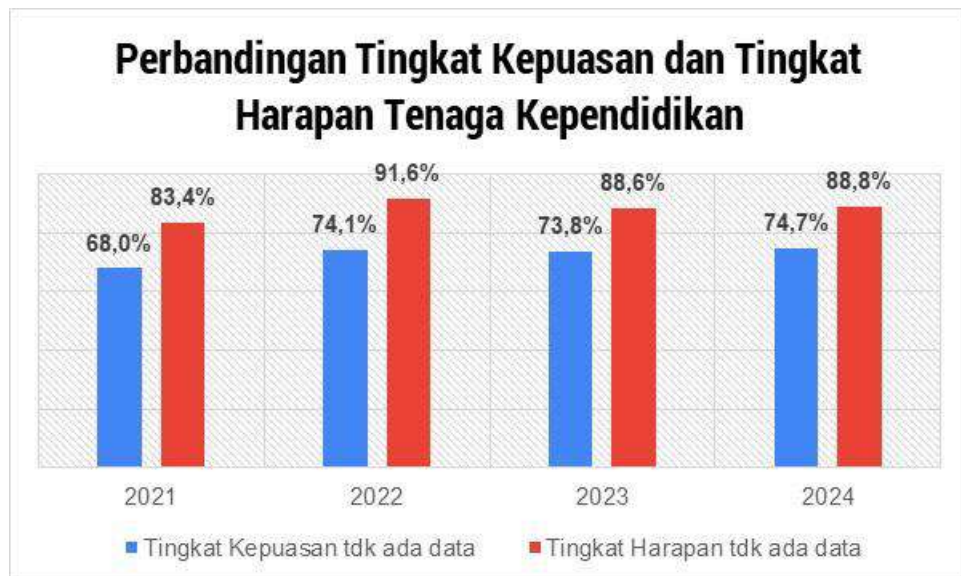
Tabel 36. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan dalam berbagai konversi

No	Jenis Responden	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Tenaga Kependidikan	86	2.99	3.55	84.06%	3.36	B	Baik
Indeks Kepuasan Responden Tenaga Kependidikan					84.06%	3.36	B	Baik

d) Perbandingan hasil Survei



Gambar 19 Perbandingan Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan antara tahun 2021 dan 2024



Gambar 20 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Tenaga Kependidikan antara tahun 2021 dan 2024

Dari dua gambar diatas dapat diketahui bahwa ada tren kenaikan Indeks Kepuasan dari tahun 2021 sampai tahun 2024 ini.

e) Rangkuman Kritik dan Saran

Dari hasil essay kritik dan saran Tenaga Kependidikan dapat di rangkum sebagai berikut:

- a. Peningkatan Koordinasi dan Beban Kerja: Terdapat keluhan mengenai ketidakadilan dalam pembagian beban kerja dan perlunya rotasi antar unit. Agar penempatan pegawai disesuaikan dengan kompetensi dan jabatan.
- b. Peningkatan Kompetensi: Ada usulan untuk peningkatan kompetensi staf melalui pelatihan dan workshop, serta penempatan pegawai yang sesuai dengan keahlian mereka.
- c. Fasilitas dan Infrastruktur: Fasilitas di gedung MTU dinilai kurang baik, dan ada kebutuhan untuk perbaikan fasilitas kelas serta peralatan seperti AC dan perangkat lain.
- d. Komunikasi dan Koordinasi: Kurangnya komunikasi yang efektif antara unit dan staf menyebabkan kebingungan. Diharapkan adanya peningkatan dalam komunikasi dan kolaborasi antara pimpinan dan bawahan.
- e. Reward dan Penghargaan: Terdapat keluhan mengenai sistem pemberian lembur dan reward yang tidak terukur. Staf menyarankan adanya SOP yang jelas untuk menghindari penyalahgunaan. Staf juga mengeluhkan keterlambatan dalam pembayaran gaji dan tunjangan
- f. Program Magang dan Jenjang Karir: Ada harapan agar program magang dosen dapat diperluas dan jenjang karir bagi tenaga kependidikan diperjelas.

4.2.9. Responden Dosen

a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

Tabel 37. Indeks Kepuasan Dosen dan Instruktur terhadap Politeknik Penerbangan

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
A	PEKERJAAN			80.45%	89.39%	90.00%	-8.95%
1	Keseimbangan beban SKS dan waktu kerja	3.33	3.55	83.33%	88.75%	93.90%	-5.42%
2	Pemerataan beban kerja	3.12	3.53	78.03%	88.25%	88.42%	-10.22%
3	Mengajar MK sesuai pendidikan, kompetensi dan keahlian	3.46	3.64	86.62%	91.00%	95.18%	-4.38%
4	Program peningkatan kompetensi pengajar	3.26	3.62	81.57%	90.50%	90.13%	-8.93%
5	Sistem Penilaian Prestasi Kerja	3.23	3.54	80.81%	88.50%	91.31%	-7.69%
6	Sistem Reward	3.00	3.64	75.00%	91.00%	82.42%	-16.00%
7	Sistem Penerapan Punishment	3.11	3.51	77.78%	87.75%	88.64%	-9.97%
B	GAJI DAN KESEJAHTERAAN			77.17%	90.70%	85.08%	-13.53%
1	Kesesuaian Gaji dan Tunjangan thd tingkat pendidikan, jabatan dan masa kerja	3.08	3.63	77.02%	90.75%	84.87%	-13.73%
2	Sistem remunerasi sesuai dengan beban kerja	3.04	3.65	76.01%	91.25%	83.30%	-15.24%
3	Tunjangan dan fasilitas kesehatan	3.23	3.65	80.81%	91.25%	88.56%	-10.44%
4	Ketersediaan beasiswa studi lanjut	3.23	3.61	80.81%	90.25%	89.54%	-9.44%
5	Ketersediaan beasiswa bagi pa/pi dosen	2.85	3.60	71.21%	90.00%	79.12%	-18.79%
C	KONDISI KERJA			82.53%	91.41%	90.29%	-8.87%
1	Fasilitas penunjang pekerjaan	3.33	3.69	83.33%	92.25%	90.33%	-8.92%
2	Prosedur penambahan fasilitas terkait pekerjaan	3.25	3.62	81.31%	90.50%	89.85%	-9.19%
3	Ketetapan jam kerja dan insentif lembur	3.21	3.65	80.30%	91.25%	88.00%	-10.95%
4	Lingkungan kerja yang kondusif	3.29	3.68	82.32%	92.00%	89.48%	-9.68%
D	ATASAN			83.84%	91.20%	91.93%	-7.36%
1	Pimpinan memberikan pengarahan	3.36	3.65	84.09%	91.25%	92.15%	-7.16%
2	Kepekaan dan kepedulian pimpinan thd keluhan	3.33	3.67	83.33%	91.75%	90.83%	-8.42%
3	Pengambilan keputusan melibatkan dosen	3.34	3.64	83.59%	91.00%	91.85%	-7.41%
4	Pimpinan memberikan motivasi	3.34	3.64	83.59%	91.00%	91.85%	-7.41%
5	Pimpinan memberikan teladan	3.38	3.64	84.60%	91.00%	92.96%	-6.40%
E	TEAMWORK			84.24%	91.40%	92.17%	-7.16%
1	Kemampuan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	3.35	3.66	83.84%	91.50%	91.63%	-7.66%
2	Adanya teamwork	3.43	3.68	85.86%	92.00%	93.32%	-6.14%
3	Tanggung jawab rekan kerja	3.39	3.65	84.85%	91.25%	92.98%	-6.40%
4	Penyelesaian konflik	3.37	3.67	84.34%	91.75%	91.93%	-7.41%
5	Pemerataan tugas di unit kerja	3.29	3.62	82.32%	90.50%	90.96%	-8.18%
	Rata Rata A-E	3.26	3.63	81.41%	90.70%	89.75%	-9.29%

Dari tabel 41 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 81.41%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 90,70%
3. Rata-rata indeks kepuasan adalah 89,75%
4. Prioritas peluang perbaikan pada unsur :
 - i. Sistem *reward*
 - ii. Sistem remunerasi sesuai dengan beban kerja
 - iii. Kesesuaian gaji dan tunjangan terhadap tingkat pendidikan, jabatan dan masa kerja
 - iv. Ketersediaan beasiswa bagi putra putri dosen
 - v. Sistem penilaian prestasi kerja

- vi. Ketetapan jam kerja dan insentif lembur
- vii. Program peningkatan kompetensi pengajar
- viii. Ketetapan jam kerja dan intensif lembur

Tabel 38. Indeks Kepuasan Dosen dalam terhadap Lembaga P3M

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
F	PETUGAS PENELITIAN P3M			79.66%	92.24%	86.37%	-12.58%
1	Sosialisasi pengajuan proposal penelitian	3.20	3.71	80.07%	92.75%	86.33%	-12.68%
2	Kejelasan instrumen penelitian	3.25	3.70	81.16%	92.39%	87.84%	-11.23%
3	Kesesuaian dana penelitian	2.99	3.71	74.64%	92.75%	80.47%	-18.12%
4	Keramahan dan komunikasi petugas	3.22	3.71	80.43%	92.75%	86.72%	-12.32%
5	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	3.12	3.62	77.90%	90.58%	86.00%	-12.68%
6	Kesesuaian timeline penelitian	3.32	3.68	82.97%	92.03%	90.16%	-9.06%
7	Keterbukaan informasi dan obyektifitas	3.22	3.70	80.43%	92.39%	87.06%	-11.96%
G	MANAJEMEN PENGELOLAAN PENELITIAN			80.07%	91.59%	87.42%	-11.52%
1	Pengajuan Proposal Penelitian secara online	3.19	3.71	79.71%	92.75%	85.94%	-13.04%
2	Pengajuan artikel penelitian secara OJS	3.22	3.65	80.43%	91.30%	88.10%	-10.87%
3	Mekanisme review artikel penelitian	3.14	3.62	78.62%	90.58%	86.80%	-11.96%
4	Mekanisme verifikasi tema penelitian sesuai roadmap	3.25	3.67	81.16%	91.67%	88.54%	-10.51%
5	Mekanisme seminar hasil penelitian sesuai SOP	3.22	3.67	80.43%	91.67%	87.75%	-11.23%
H	PETUGAS PENGABDIAN MASYARAKAT P3M			79.19%	92.65%	85.60%	-13.46%
1	Sosialisasi pengajuan proposal PKM	3.10	3.65	77.54%	91.30%	84.92%	-13.77%
2	Kejelasan instrumen PKM	3.19	3.64	79.71%	90.94%	87.65%	-11.23%
3	Kesesuaian dana PKM	3.01	3.67	75.36%	91.67%	82.21%	-16.30%
4	Keramahan dan komunikasi petugas	3.25	3.62	81.16%	90.58%	89.60%	-9.42%
5	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	3.20	3.64	80.07%	90.94%	88.05%	-10.87%
6	Kesesuaian timeline PKM	3.23	3.65	80.80%	91.30%	88.49%	-10.51%
7	Keterbukaan informasi dan obyektifitas petugas	3.19	4.07	79.71%	101.81%	78.29%	-22.10%
I	MANAJEMEN PENGABDIAN MASYARAKAT			81.23%	91.59%	88.69%	-10.36%
1	Pengajuan Proposal PKM secara online	3.19	3.67	79.71%	91.67%	86.96%	-11.96%
2	Mekanisme kegiatan PKM sesuai SOP	3.26	3.67	81.52%	91.67%	88.93%	-10.14%
3	Hasil kegiatan PKM dibuat dalam bentuk laporan dan artikel	3.32	3.70	82.97%	92.39%	89.80%	-9.42%
4	Mekanisme verifikasi tema PKM sesuai roadmap	3.25	3.67	81.16%	91.67%	88.54%	-10.51%
5	Mekanisme seminar hasil PKM sesuai SOP	3.23	3.62	80.80%	90.58%	89.20%	-9.78%
	Rata Rata F-I	3.20	3.68	79.94%	92.09%	86.85%	-12.15%
	Rata Rata Total A-I	3.23	3.66	80.67%	91.40%	88.30%	-10.72%

Tabel 42 di atas, Nilai Rata-rata F-I adalah hasil perhitungan Survei kepuasan dosen tetap terhadap Lembaga P3M pada kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat.

Dapat disimpulkan hal hal sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan adalah 80.67%
2. Tingkat Harapan adalah 91.40%
3. Indeks Kepuasan adalah 88.30%
4. Peluang perbaikan pada unsur unsur sebagai berikut:
 - i. Keterbukaan informasi dan obyektifitas petugas P3M
 - ii. Kesesuaian dana penelitian
 - iii. Kesesuaian dana PKM

- iv. Sosialisasi pengajuan proposal PKM
- v. Pengajuan Proposal Penelitian secara online

Perhitungan Indeks Kepuasan Berdasarkan Unsur di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

Tabel 39. Indeks Kepuasan Dosen disusun dalam 9 unsur

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAAN
1	PERSYARATAN			-
2	PROSEDURE	79.86%	90.56%	88.20%
1	Sistem Reward	75.00%	91.00%	82.42%
2	Sistem Penerapan Punishment	77.78%	87.75%	88.64%
3	Sistem Penilaian Prestasi Kerja	80.81%	88.50%	91.31%
4	Prosedur penambahan fasilitas terkait pekerjaan	81.31%	90.50%	89.85%
5	Mekanisme verifikasi tema PKM sesuai roadmap	81.16%	91.67%	88.54%
6	Mekanisme seminar hasil PKM sesuai SOP	80.80%	90.58%	89.20%
7	Mekanisme review artikel penelitian	78.62%	90.58%	86.80%
8	Mekanisme verifikasi tema penelitian sesuai roadmap	81.16%	91.67%	88.54%
9	Mekanisme seminar hasil penelitian sesuai SOP	80.43%	91.67%	87.75%
10	Mekanisme kegiatan PKM sesuai SOP	81.52%	91.67%	88.93%
3	WAKTU LAYANAN	80.53%	91.67%	87.84%
11	Keramahan dan komunikasi petugas	80.43%	92.75%	86.72%
12	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	77.90%	90.58%	86.00%
13	Kesesuaian timeline penelitian	82.97%	92.03%	90.16%
14	Kesesuaian timeline PKM	80.80%	91.30%	88.49%
4	BIAYA	75.00%	92.21%	81.34%
15	Kesesuaian dana penelitian	74.64%	92.75%	80.47%
16	Kesesuaian dana PKM	75.36%	91.67%	82.21%
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	79.46%	91.63%	86.78%
17	Sistem remunerasi sesuai dengan beban kerja	76.01%	91.25%	83.30%
18	Tunjangan dan fasilitas kesehatan	80.81%	91.25%	88.56%
19	Ketersediaan beasiswa studi lanjut	80.81%	90.25%	89.54%
20	Ketersediaan beasiswa bagi pa/pi dosen	71.21%	90.00%	79.12%
21	Kesesuaian Gaji dan Tunjangan thd tingkat pendidikan, jabatan dan masa kerja	77.02%	90.75%	84.87%
22	Pemerataan beban kerja	78.03%	88.25%	88.42%
23	Keseimbangan beban SKS dan waktu kerja	83.33%	88.75%	93.90%
24	Ketetapan jam kerja dan insentif lembur	80.30%	91.25%	88.00%
25	Pemerataan tugas di unit kerja	82.32%	90.50%	90.96%
26	Sosialisasi pengajuan proposal penelitian	80.07%	92.75%	86.33%
27	Kejelasan instrumen penelitian	81.16%	92.39%	87.84%
28	Keterbukaan informasi dan obyektivitas	80.43%	92.39%	87.06%
29	Sosialisasi pengajuan proposal PKM	77.54%	91.30%	84.92%
30	Kejelasan instrumen PKM	79.71%	90.94%	87.65%
31	Keterbukaan informasi dan obyektivitas petugas	79.71%	101.81%	78.29%
32	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	77.90%	90.58%	86.00%
33	Hasil kegiatan PKM dibuat dalam bentuk laporan dan artikel	82.97%	92.39%	89.80%
34	Pengajuan Proposal Penelitian secara online	79.71%	92.75%	85.94%
35	Pengajuan artikel penelitian secara OJS	80.43%	91.30%	88.10%
36	Pengajuan Proposal PKM secara online	79.71%	91.67%	86.96%
6	KOMPETENSI PELAKSANA	84.01%	91.00%	92.31%
37	Program peningkatan kompetensi pengajar	81.57%	90.50%	90.13%
38	Mengajar MK sesuai pendidikan, kompetensi dan keahlian	86.62%	91.00%	95.18%
39	Kemampuan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	83.84%	91.50%	91.63%
7	SIKAP	83.79%	91.50%	91.58%
40	Pimpinan memberikan pengarahan	84.09%	91.25%	92.15%
41	Kepekaan dan kepedulian pimpinan thd keluhan	83.33%	91.75%	90.83%
42	Pengambilan keputusan melibatkan dosen	83.59%	91.00%	91.85%
43	Pimpinan memberikan motivasi	83.59%	91.00%	91.85%
44	Pimpinan memberikan teladan	84.60%	91.00%	92.96%
45	Adanya teamwork	85.86%	92.00%	93.32%
46	Tanggung jawab rekan kerja	84.85%	91.25%	92.98%
47	Keramahan dan komunikasi petugas	80.43%	92.75%	86.72%
8	PENANGANAN PENGADUAN & SARAN	84.34%	91.75%	91.93%
48	Penyelesaian konflik	84.34%	91.75%	91.93%
9	SARANA DAN PRASARANA	82.83%	92.13%	89.91%
49	Fasilitas penunjang pekerjaan	83.33%	92.25%	90.33%
50	Lingkungan kerja yang kondusif	82.32%	92.00%	89.48%
	Rata-rata	80.67%	91.40%	88.30%

b) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 40. Prosentase Responden Dosen terhadap Tingkat Kepuasannya

No	Unsur Penilaian	Total	Prosentase Responden (Tingkat Kepuasan)				Total
			Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
A	PEKERJAAN		2%	9%	57%	33%	100%
1	Keseimbangan beban SKS dan waktu kerja	99	2%	0%	61%	37%	
2	Pemerataan beban kerja	100	2%	10%	63%	26%	
3	Mengajar MK sesuai pendidikan, kompetensi dan keahlian	100	0%	1%	52%	48%	
4	Program peningkatan kompetensi pengajar	100	0%	12%	52%	37%	
5	Sistem Penilaian Prestasi Kerja	100	2%	5%	62%	32%	
6	Sistem Reward	99	3%	20%	51%	26%	
7	Sistem Penerapan Punishment	100	3%	11%	60%	27%	
B	GAJI DAN KESEJAHTERAAN		3%	18%	46%	33%	100%
1	Kesesuaian Gaji dan Tunjangan thd tingkat pendidikan, jabatan dan masa kerja	99	2%	17%	52%	29%	
2	Sistem remunerasi sesuai dengan beban kerja	99	2%	22%	45%	30%	
3	Tunjangan dan fasilitas kesehatan	99	0%	13%	51%	36%	
4	Ketersediaan beasiswa studi lanjut	99	1%	14%	45%	39%	
5	Ketersediaan beasiswa bagi pa/pi dosen	99	9%	25%	37%	28%	
C	KONDISI KERJA		1%	7%	58%	35%	100%
1	Fasilitas penunjang pekerjaan	99	0%	7%	53%	40%	
2	Prosedur penambahan fasilitas terkait pekerjaan	100	0%	7%	63%	31%	
3	Ketetapan jam kerja dan insentif lembur	99	2%	8%	57%	33%	
4	Lingkungan kerja yang kondusif	99	0%	6%	59%	35%	
D	ATASAN		0%	3%	59%	38%	100%
1	Pimpinan memberikan pengarahan	100	0%	4%	58%	39%	
2	Kepekaan dan kepedulian pimpinan thd keluhan	100	0%	3%	62%	36%	
3	Pengambilan keputusan melibatkan dosen	99	1%	2%	59%	38%	
4	Pimpinan memberikan motivasi	100	0%	5%	58%	38%	
5	Pimpinan memberikan teladan	100	0%	2%	58%	41%	
E	TEAMWORK		0%	3%	58%	39%	100%
1	Kemampuan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	100	0%	4%	59%	38%	
2	Adanya teamwork	100	0%	2%	55%	44%	
3	Tanggung jawab rekan kerja	100	0%	1%	61%	39%	
4	Penyelesaian konflik	100	0%	4%	57%	40%	
5	Pemerataan tugas di unit kerja	99	0%	5%	61%	34%	
	Rata - rata I-E		1%	8%	55%	36%	100%

F	PETUGAS PENELITIAN P3M		2%	8%	58%	31%	100%
1	Sosialisasi pengajuan proposal penelitian	69	1%	9%	58%	32%	
2	Kejelasan instrumen penelitian	69	1%	9%	54%	36%	
3	Kesesuaian dana penelitian	69	6%	13%	58%	23%	
4	Keramahan dan komunikasi petugas	69	1%	7%	59%	32%	
5	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	69	3%	9%	62%	26%	
6	Kesesuaian timeline penelitian	69	1%	3%	58%	38%	
7	Keterbukaan informasi dan obyektifitas	69	3%	6%	58%	33%	
G	MANAJEMEN PENGELOLAAN PENELITIAN		3%	6%	60%	31%	100%
1	Pengajuan Proposal Penelitian secara online	69	3%	6%	61%	30%	
2	Pengajuan artikel penelitian secara OJS	69	1%	6%	62%	30%	
3	Mekanisme review artikel penelitian	69	3%	9%	59%	29%	
4	Mekanisme verifikasi tema penelitian sesuai roadmap	69	3%	3%	61%	33%	
5	Mekanisme seminar hasil penelitian sesuai SOP	69	3%	6%	58%	33%	
H	PETUGAS PENGABDIAN MASYARAKAT P3M		4%	7%	58%	31%	100%
1	Sosialisasi pengajuan proposal PKM	69	4%	9%	59%	28%	
2	Kejelasan instrumen PKM	69	3%	9%	55%	33%	
3	Kesesuaian dana PKM	69	6%	10%	61%	23%	
4	Keramahan dan komunikasi petugas	69	3%	6%	55%	36%	
5	Kecepatan dan ketepatan respon petugas	69	3%	7%	57%	33%	
6	Kesesuaian timeline PKM	69	3%	6%	57%	35%	
7	Keterbukaan informasi dan obyektifitas petugas	69	3%	4%	64%	29%	
I	MANAJEMEN PENGABDIAN MASYARAKAT		3%	5%	58%	35%	100%
1	Pengajuan Proposal PKM secara online	69	3%	9%	55%	33%	
2	Mekanisme kegiatan PKM sesuai SOP	69	3%	3%	59%	35%	
3	Hasil kegiatan PKM dibuat dalam bentuk laporan dan artikel	69	1%	3%	58%	38%	
4	Mekanisme verifikasi tema PKM sesuai roadmap	69	3%	4%	58%	35%	
5	Mekanisme seminar hasil PKM sesuai SOP	69	3%	4%	59%	33%	
	Rata Rata F-I		3%	6%	59%	32%	100%
	Rata Rata A-I		2%	7%	57%	34%	100%

c) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

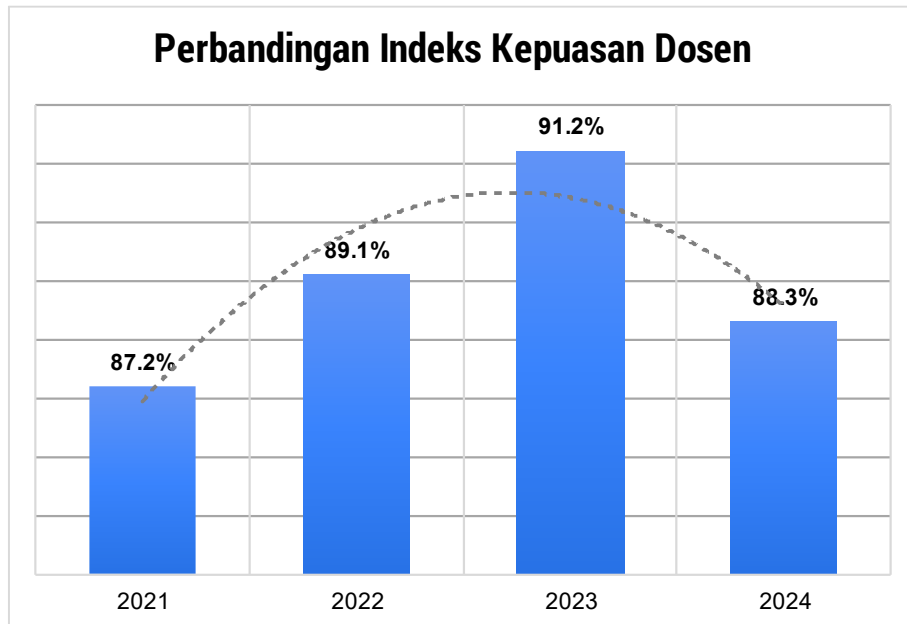
Tabel 41. Konversi Indeks Kepuasan Dosen menurut Kriteria Dosen

No	Jenis Responden Dosen Berdasarkan Status	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Dosen Tidak Tetap	23	3.22	3.55	90.68%	3.63	A	Sangat Baik
2	Dosen Tetap	58	3.26	3.66	88.95%	3.56	A	Sangat Baik
3	Instruktur	17	3.13	3.59	84.47%	3.38	B	Baik
4	Tidak Mengisi	2	3.26	3.36	97.02%	3.88	A	Sangat Baik
	Indeks Kepuasan Responden Dosen & Instruktur				88.30%	3.61	A	Sangat Baik

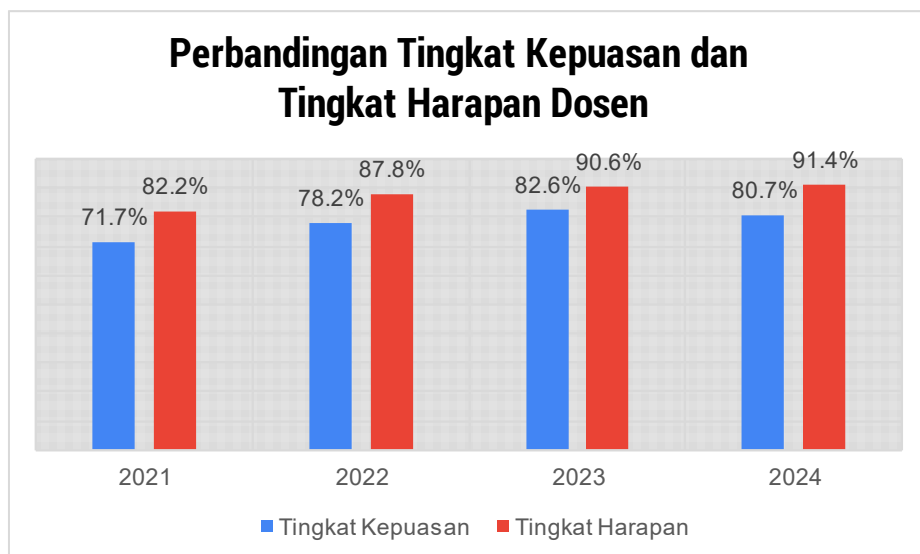
Tabel 42. Konversi Indeks Kepuasan Dosen berdasarkan program Studi

No	Jenis Responden berdasarkan Program Studi	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
					Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Lalu Lintas Udara	10	3.39	3.76	90.21%	3.61	A	Sangat Baik
2	Komunikasi Penerbangan	6	3.66	3.98	91.80%	3.67	A	Sangat Baik
3	Manajemen Transportasi Udara	18	3.34	3.58	93.29%	3.73	A	Sangat Baik
4	Teknik Listrik Bandar Udara	18	3.04	3.75	80.90%	3.24	B	Baik
5	Teknik Navigasi Udara	10	3.25	3.44	94.48%	3.78	A	Sangat Baik
6	Teknik Bangunan dan Landasan	26	3.19	3.50	91.16%	3.65	A	Sangat Baik
7	Teknik Pesawat Udara	11	2.97	3.59	82.81%	3.31	B	Baik
8	Tidak Mengisi	1	3.26	3.36	97.02%	3.88	A	Sangat Baik
	Indeks Kepuasan Responden Dosen & Instruktur				88.30%	3.61	A	Sangat Baik

d) Perbandingan hasil Survei



Gambar 21 Perbandingan Indeks Kepuasan Dosen antara tahun 2021 dan 2024



Gambar 22 Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan Dosen antara tahun 2021 dan 2024

e) Rangkuman Kritik dan Saran

Dari hasil essay kritik dan saran Dosen dan Instruktur didapatkan rangkuman sebagai berikut:

- a. Fasilitas dan Teknologi: Ditekankan pentingnya peningkatan fasilitas praktik yang sesuai dengan perkembangan teknologi di bandara dan industry penerbangan pada umumnya, serta perbaikan fasilitas kelas yang sering

tidak berfungsi dengan atau konslet . Banyak fasilitas untuk pembelajaran yang hilang atau rusak, yang menghambat proses belajar mengajar

- b. Kinerja Dosen dan Penugasan: Ada saran agar dosen dengan jam mengajar yang banyak tidak diberikan tugas tambahan yang berlebihan .
- c. Evaluasi dan Monitoring: Perlunya evaluasi berkelanjutan terhadap pembelajaran dan kegiatan penelitian, serta monitoring yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas pendidikan
- d. Kerjasama dan Penelitian: Ditekankan pentingnya menjalin kerjasama lintas bidang ilmu untuk memperoleh dana penelitian dari pihak luar. Ada saran agar kinerja LPPM perlu ditingkatkan lagi.
- e. Reward dan Punishment: Disarankan agar sistem reward dan punishment benar benar diterapkan di program studi untuk mendorong kinerja dosen dan instruktur.
- f. Pelatihan dan Pengembangan: Ada kebutuhan untuk pelatihan kolaborasi dengan universitas lain dan peningkatan kemampuan mengajar dosen melalui diklat atau pelatihan
- g. Komunikasi: perlu peningkatan komunikasi antar dosen dan Lembaga untuk menghindari miskomunikasi

4.2.10. Responden Alumni

a) Perhitungan Tingkat Kepuasan, Tingkat Harapan, Indeks Kepuasan dan GAP

Tabel 47. Indeks Kepuasan Alumni

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (skala 4)	TINGKAT HARAPAN (skala 4)	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN	GAP
1	Peningkatan Kompetensi Pengetahuan	3.31	3.48	82.74%	86.90%	95.21%	-4.17%
2	Peningkatan Kompetensi Ketrampilan	3.34	3.49	83.54%	87.20%	95.80%	-3.66%
3	Peningkatan Softskill	3.29	3.52	82.14%	88.10%	93.24%	-5.95%
4	Peningkatan Daya Guna/ Kesiapan Berkerja	3.19	3.48	79.76%	86.90%	91.78%	-7.14%
5	Peningkatan Sikap Kepercayaan Diri dan Profesional	3.24	3.48	80.95%	86.90%	93.15%	-5.95%
6	Standard Kompetensi	3.31	3.50	82.74%	87.50%	94.56%	-4.76%
7	Pandangan Alumni Image ATKP - Poltebang	3.00	3.67	75.00%	91.67%	81.82%	-16.67%
8	Image Orang Lain Tentang ATKP - Poltebang	2.90	3.64	72.62%	91.07%	79.74%	-18.45%
9	Peranan ATKP - Poltebang Memberikan Informasi Lowongan Kerja	2.69	3.57	67.26%	89.29%	75.33%	-22.02%
10	Peranan Ikatan Alumni Memberikan Informasi Lowongan Kerja	2.79	3.52	69.64%	88.10%	79.05%	-18.45%
	Rata-rata	3.11	3.53	77.64%	88.36%	87.97%	-10.72%

Berdasarkan hasil Survei pada Alumni Politeknik Penerbangan Surabaya di simpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan adalah 77.64%
2. Rata-rata tingkat harapan adalah 88.36%
3. Rata-rata Indeks kepuasan adalah 87.97%
4. Peluang Perbaikan pada unsur :
 - i. Peranan ATKP - Poltekbang Memberikan Informasi Lowongan Kerja
 - ii. Peranan Ikatan Alumni Memberikan Informasi Lowongan Kerja
 - iii. Brand Image masyarakat Tentang ATKP – Poltekbang

b) Perhitungan Indeks Kepuasan Berdasarkan Unsur di Peraturan Menteri PANRB 14 tahun 2017

Tabel 48. Indeks Kepuasan Alumni disusun dalam 9 Unsur

NO	UNSUR PENILAIAN	TINGKAT KEPUASAN (%)	TINGKAT HARAPAN (%)	INDEKS KEPUASAN
1	PERSYARATAN	-	-	-
2	PROSEDUR	-	-	-
3	WAKTU LAYANAN	-	-	-
4	BIAYA	-	-	-
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	81.83%	87.27%	94.01%
1	Peningkatan Kompetensi Pengetahuan	82.74%	86.90%	95.21%
2	Peningkatan Kompetensi Ketrampilan	83.54%	87.20%	95.80%
3	Peningkatan Softskill	82.14%	88.10%	93.24%
4	Peningkatan Daya Guna/ Kesiapan Berkerja	79.76%	86.90%	91.78%
5	Peningkatan Sikap Kepercayaan Diri dan Profesional	80.95%		
6	KOMPETENSI PELAKSANA	73.45%	89.52%	82.10%
6	Standard Kompetensi	82.74%	87.50%	94.56%
7	Pandangan Alumni Image ATKP - Poltebang	75.00%	91.67%	81.82%
8	Image Orang Lain / Masyarakat Tentang ATKP - Poltebang	72.62%	91.07%	79.74%
9	Peranan ATKP - Poltebang Memberikan Informasi Lowongan Kerja	67.26%	89.29%	75.33%
10	Peranan Ikatan Alumni Memberikan Informasi Lowongan Kerja	69.64%	88.10%	79.05%
7	PERILAKU PELAKSANA	-	-	-
8	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	-	-	-
9	SARANA DAN PRASARANA	-	-	-
	Rata-rata	77.64%	88.36%	87.97%

c) Prosentase Responden berdasarkan tingkat Kepuasan

Tabel 49. Prosentase Jumlah Responden berdasarkan tingkat kepuasan

No	Unsur Penilaian	Jumlah Responden (Tingkat				Total	Prosentase Responden (Tingkat				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Peningkatan Kompetensi Pengetahuan	0	2	25	15	42	0%	5%	60%	36%	100%
2	Peningkatan Kompetensi Ketrampilan	0	2	23	16	41	0%	5%	56%	39%	100%
3	Peningkatan Softskill	0	2	26	14	42	0%	5%	62%	33%	100%
4	Peningkatan Daya Guna/ Kesiapan Berkerja	1	1	29	11	42	2%	2%	69%	26%	100%
5	Peningkatan Sikap Kepercayaan Diri dan Profesional	0	4	24	14	42	0%	10%	57%	33%	100%
6	Standard Kompetensi	0	3	23	16	42	0%	7%	55%	38%	100%
7	Pandangan Alumni Image ATPK - Poltebang	1	12	15	14	42	2%	29%	36%	33%	100%
8	Image Orang Lain Tentang ATPK - Poltebang	1	11	21	9	42	2%	26%	50%	21%	100%
9	Peranan ATPK - Poltebang Memberikan Informasi Lowongan	1	19	14	8	42	2%	45%	33%	19%	100%
10	Peranan Ikatan Alumni Memberikan Informasi Lowongan Kerja	0	2	25	15	42	0%	5%	60%	36%	100%
Rata rata							1%	14%	54%	32%	100%

d) Indeks Kepuasan dalam beberapa Konversi Nilai

Tabel 50. Indeks Kepuasan Alumni dalam berbagai Konversi

Asal Bidang Studi Alumni	Jumlah Responden	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Indeks Kepuasan			
				Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
Manajemen Transportasi Udara	10	3.22	3.54	90.96%	3.64	A	Sangat Baik
Teknik Pesawat Udara	16	3.22	3.73	86.44%	3.46	B	Baik
Teknik Listrik Bandar Udara	2	2.85	3.60	79.17%	3.17	B	Baik
Teknik Bangunan dan Landasan	12	3.10	3.73	83.11%	3.32	B	Baik
Lalu Lintas Udara	16	2.90	3.53	82.19%	3.29	B	Baik
Komunikasi Penerbangan	14	3.30	3.46	95.38%	3.82	A	Sangat Baik
Teknik Navigasi Udara	12	3.22	3.83	84.07%	3.36	B	Baik
Tidak Mengisi	2	2.84	3.00	94.67%	3.79	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Responden Alumni				87.97%	3.52	B	Baik

e) Rangkuman Kritik dan Saran

Dari hasil essay kritik dan saran oleh Alumni dapat dirangkum sebagai berikut:

- Kurangnya Penyerapan Lulusan: Banyak lulusan yang belum mendapatkan pekerjaan sesuai dengan kompetensi yang mereka pelajari. Terdapat keluhan mengenai kurangnya informasi mengenai lowongan pekerjaan dan koordinasi antara kampus dengan *Stakeholder*.
- Kerjasama dengan *Stakeholder*: Ditekankan pentingnya menjalin kerjasama yang lebih baik dengan perusahaan dan instansi terkait untuk meningkatkan peluang kerja bagi lulusan. Alumni juga menyarankan agar kampus lebih aktif dalam sosialisasi mengenai dunia kerja.

- c. Peningkatan *Soft skills*: Ada kebutuhan untuk menambah kegiatan yang dapat meningkatkan *soft skills* dan kewirausahaan bagi mahasiswa, agar mereka lebih siap menghadapi dunia kerja.
- d. Kualitas Pendidikan: Terdapat keluhan mengenai kualitas akreditasi Poltekbang yang masih dianggap rendah dibandingkan dengan perguruan tinggi negeri lainnya, yang berdampak pada citra lulusan.
- e. Komunikasi dan Informasi: Alumni menginginkan adanya peningkatan komunikasi dari pihak kampus mengenai informasi lowongan pekerjaan dan pembukaan pendaftaran taruna baru, serta perlunya MOU dengan lembaga kerja untuk mengurangi angka pengangguran di kalangan lulusan.

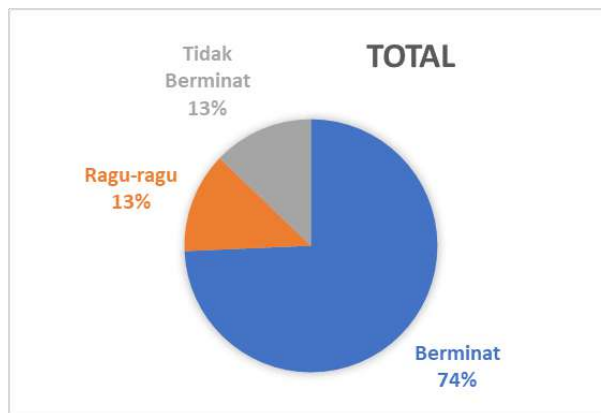
4.2.11. Analisa Penambahan Jenjang Pendidikan

- a) Perhitungan sikap dan minat responden terhadap rencana penambahan jenjang Pendidikan

Tabel 51. Prosesntase sikap responden terhadap rencana penambahan jenjang pendidik

Sikap	Alumni		Pengguna Lulusan		Catat		Mahasiswa		Orang Tua		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Berminat	25	67.57	9	69.23	70	49.65	338	76.64	115	97.46	557	74.27
Ragu-ragu	7	18.92	2	15.38	17	12.06	71	16.10	1	0.85	98	13.07
Tidak Berminat	5	13.51	2	15.38	54	38.30	32	7.26	2	1.69	95	12.67
	37		13		141		441		118		750	

Gambar 23 Perbandingan Indeks Kepuasan Dosen antara tahun 2021 dan 2024



- a. Dari 750 Responden yang memberikan pendapat, Sebanyak 74.27% menyatakan Berminat, 13.07% menyatakan Ragu-ragu dan 12.67% menyatakan tidak berminat
- b. Responden dari kalangan orang tua mahasiswa paling banyak menyatakan berminat (97.46%), disusul oleh Mahasiswa (76.64%) dan Pengguna Lulusan (69.23%)
- c. Responden dari kalangan Alumni dan Mahasiswa yang paling banyak menyatakan Ragu-ragu (18.92% dan 16.10%)
- d. Responden dari kalangan Catat/Calon Mahasiswa yang menyatakan tidak berminat (38.30 %) disusul oleh Pengguna Lulusan (15.38%)

b) Resume alasan Responden yang menyatakan berminat

Hampir semua responden yang menyatakan Berminat mengemukakan alasan bahwa Jenjang pendidikan yang ditawarkan dianggap akan memudahkan proses menunjang karir kedepan.

c) Resume alasan-alasan responden yang ragu-ragu

Berbagai alasan Keraguan responden minat jenjang D4/S1/S2 Poltekbang yang muncul terkait akreditasi, sistem pendidikan, biaya, karir, minat pribadi. Dijabarkan sebagai berikut:

a. Akreditasi dan Kualitas Pendidikan

1. Belum ada akreditasi yang jelas.
2. Meragukan kualitas pendidikan dan relasi kampus dengan industri penerbangan.
3. Sarana dan prasarana kurang lengkap, banyak alat yang perlu diperbaiki.
4. Masih belum ada kepastian tentang program S2, serta daya serap untuk bekerja dianggap rendah.

b. Minat dan Pilihan Karir

1. Lebih tertarik bekerja atau melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi lain, baik dalam maupun luar negeri.
2. Memilih kampus atau instansi lain karena lebih sesuai dengan ekspektasi, baik dalam hal biaya, kualitas, maupun prospek masa depan.
3. Ingin melanjutkan pendidikan di universitas lain atau mencoba jalur di perguruan tinggi lain seperti STTD.
4. Ada minat untuk D4, tapi tidak untuk S2 karena ingin melanjutkan pendidikan di luar negeri.

c. Sistem Pendidikan dan Ketarunaan

1. Belum mengetahui sistem pendidikan di Poltekbang Surabaya.
2. Sistem ketarunaan, seperti kebijakan seragam dan kegiatan ekstra, dianggap kurang jelas dan menimbulkan keraguan.
3. Beberapa aturan dianggap tidak tegas, dan prestasi non-akademik kurang didukung.
4. Pola pikir bahwa tidak semua orang bisa fokus pada dua hal sekaligus (pendidikan dan ketarunaan).

d. Keuangan dan Biaya

1. Biaya pendidikan yang dianggap terlalu mahal, terutama untuk jalur mandiri.
2. Biaya yang dikeluarkan belum sebanding dengan manfaat dan prospek kerja yang didapatkan setelah lulus.
3. Pertimbangan ekonomi dan mencari beasiswa menjadi faktor penting dalam mengambil keputusan.

e. Kepastian Karir dan Prospek Masa Depan

1. Kurangnya bukti yang kuat bahwa lulusan dapat dengan mudah mendapatkan pekerjaan.
2. Beberapa orang meragukan prospek karir dan jenjang karir setelah lulus.

3. Ada yang ingin langsung bekerja setelah lulus atau menunggu kesempatan lain di industri.
- f. Faktor Eksternal dan Keluarga
 1. Masih menunggu kepastian dan persetujuan dari orang tua sebelum melanjutkan.
 2. Menyesuaikan dengan tempat kerja atau kondisi ekonomi keluarga saat ini.
- g. Pengalaman dan Pekerjaan
 1. Ada yang ingin mencari pengalaman kerja terlebih dahulu sebelum melanjutkan pendidikan lebih lanjut.
 2. Beberapa merasa lebih baik menunjang karir dan bekerja terlebih dahulu sebelum mempertimbangkan pendidikan lebih tinggi.
- d) Resume Alasan Ketidakminatan pada Jenjang D4/S1/S2 yang ditawarkan

Faktor-faktor yang menyebabkan **ketidakberminatan**, disebabkan terutama terkait biaya pendidikan, prioritas untuk bekerja, pilihan perguruan tinggi lain, serta keraguan terhadap prospek kerja.

 - a. Biaya Pendidikan
 1. Biaya pendidikan yang cukup besar menjadi kendala utama.
 2. Ada yang belum memiliki biaya saat ini dan berencana untuk bekerja dulu, kemudian melanjutkan pendidikan setelah biaya mencukupi.
 3. Masih mempertimbangkan kesiapan finansial, baik biaya pendidikan maupun persetujuan dari orang tua.
 - b. Prioritas Pekerjaan
 1. Beberapa orang lebih memilih untuk bekerja terlebih dahulu sebelum melanjutkan pendidikan.
 2. Harapan untuk segera mendapatkan pekerjaan setelah lulus menjadi prioritas dibandingkan melanjutkan studi.
 - c. Pertimbangan Alternatif Lain

1. Ada minat untuk mencoba perguruan tinggi lain, sehingga tidak tertarik untuk melanjutkan studi di Politeknik Penerbangan Surabaya.
 2. Fokus untuk menyelesaikan studi D3 terlebih dahulu sebelum mempertimbangkan pendidikan lebih lanjut.
- d. Keraguan dan Kesiapan
1. Keraguan muncul terkait prospek lapangan kerja yang masih dianggap belum jelas.
 2. Beberapa merasa belum siap untuk melanjutkan studi karena faktor biaya, waktu, atau persetujuan dari orang tua.

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

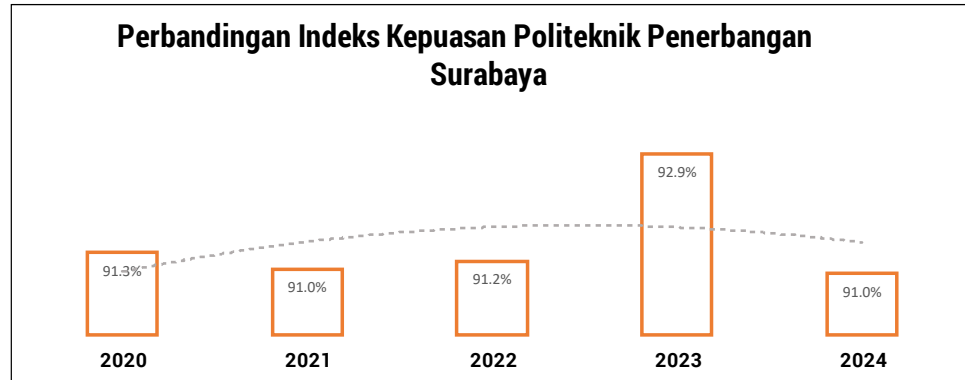
Tabel dibawah ini adalah rekapitulasi IKM dari masing masing jenis responden dan dikelompokkan berdasarkan unsur:

Tabel 52. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2024 berdasarkan Unsur Penilaian

NO	UNSUR PENILAIAN	INDEKS KEPUASAN BERDASARKAN JENIS RESPONDEN										RATA-RATA
		CALON TARUNA/MAHA SISWA	TARUNA/MAHASISWA	ORANG TUA	SISWA DIKLAT	PEGAWAI	PENGGUNA LULUSAN	MITRA KERJA	TENAGA KEPENDIDIKAN	DOSEN	ALUMNI	
1	PERSYARATAN	91.9%	84.1%	96.4%	-	80.9%	-	100.0%	-	-	-	90.6%
2	PROSEDUR	94.4%	79.2%	-	-	83.9%	-	111.1%	85.2%	88.2%	-	90.3%
3	WAKTU LAYANAN	100.7%	78.3%	-	94.7%	-	-	100.0%	-	87.8%	-	92.3%
4	BIAYA	92.3%	-	93.7%	-	-	-	100.0%	-	81.3%	-	91.8%
5	PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	90.4%	89.3%	96.6%	97.8%	77.6%	-	100.0%	84.3%	86.8%	94.0%	90.8%
6	KOMPETENSI PELAKSANA	96.6%	90.9%	-	96.4%	80.7%	93.9%	-	-	92.3%	82.1%	90.4%
7	PERILAKU PELAKSANA	95.2%	91.5%	-	99.5%	-	97.2%	100.0%	88.1%	91.6%	-	94.7%
8	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN	93.5%	76.4%	93.5%	94.6%	76.8%	-	90.0%	-	91.9%	-	88.1%
9	SARANA DAN PRASARANA	96.5%	83.3%	-	94.5%	79.9%	-	100.4%	83.0%	89.9%	-	89.6%
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2024												91.0%

Tabel 53. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan th 2024 berdasarkan Jenis Responden

No	JENIS RESPONDEN	Jumlah Responden	Indeks Kepuasan			
			Satuan %	Skala 4	Konversi Huruf	Kategori
1	Calon Taruna/Mahasiswa	148	94.60%	3.78	A	Sangat Baik
2	Taruna/Mahasiswa	454	86.20%	3.45	B	Baik
3	Orang Tua/Wali	127	95.67%	3.83	A	Sangat Baik
4	Siswa Diklat	68	96.21%	3.85	A	Sangat Baik
5	Pegawai	186	79.67%	3.19	B	Baik
6	Pengguna Lulusan	42	94.43%	3.67	A	Sangat Baik
7	Mitra Kerja	3	100.30%	4.01	A	Sangat Baik
8	Tenaga Kependidikan	86	84.06%	3.36	B	Baik
9	Dosen	100	88.30%	3.61	A	Sangat Baik
10	Alumni	42	87.97%	3.52	B	Baik
			91.0%	3.64	A	Sangat Baik



Gambar 22 Perbandingan Rata Rata Indeks Kepuasan antara tahun 2020 sampai dengan 2024

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan Surabaya tahun 2024 adalah 91,0% atau kategori "A" atau "SANGAT BAIK"
- 2) Indeks Kepuasan Masyarakat Politeknik Penerbangan Surabaya tahun 2024 mengalami penurunan sebesar 1,9 % dari tahun 2023
- 3) Terkait dengan rencana penambahan jejang Pendidikan, sebanyak 74.27% menyatakan Berminat, 13.07% menyatakan Ragu-ragu dan 12.67% menyatakan tidak berminat

5.2. Rekomendasi

- 1) Disarankan hasil analisis GAP digunakan sebagai dasar membuat prioritas peningkatan mutu pelayanan di Politeknik Penerbangan Surabaya
- 2) Ada kecenderungan peningkatan tingkat harapan dari responden, maka kami menyarankan untuk melakukan percepatan perbaikan dari hasil GAP analisis dalam laporan ini agar dapat mengikuti tingkat harapan dari responden
- 3) Disarankan untuk memberikan **prioritas perbaikan lebih tinggi** terhadap hasil Analisa GAP pada responden yang bersifat lebih statis (antara lain: **Taruna, Pegawai/Karyawan dan Tenaga Pendidikan**) karena terjadi kejenuhan sebagai responden dan menjadi apatis saat dilakukan Survei lagi pada periode selanjutnya
- 4) Hasil SKM ini dapat dijadikan sebagai dasar menyusun Program Improvement di Lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya

LAMPIRAN















KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT (CALON MAHASISWA)

NAMA :

ALAMAT :

NO TELP :

PROGRAM STUDI YANG DIPILIH :

a. Lalu Lintas Udara	c. Manajemen Transportasi Udara	e. Teknik Navigasi Udara
b. Komunikasi Penerbangan	d. Teknik Listrik Bandar Udara	f. Teknik Bangunan dan Landasan
		g. Teknik Pesawat Udara

Mohon luangkan waktu beberapa menit untuk memberikan evaluasi tentang program seleksi dan penerimaan Calon Mahasiswa di Politeknik Penerbangan Surabaya ini, informasi yang diberikan akan sangat bermanfaat dalam Merencanakan program yang lebih baik di masa yang akan datang.

Isilah Pernyataan dibawah ini sesuai dengan nilai tingkat Kepuasan dan tingkat Harapan Responen (diisi dengan angka : 1/2/3/4)	
NILAI Tingkat Kepuasan (X)	NILAI Tingkat Harapan (Y)
1. Tidak Puas	1. Tidak Penting
2. Kurang Puas	2. Kurang Penting
3. Puas	3. Penting
4. Sangat Puas	4. Sangat Penting

UNSUR PELAYANAN	Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan
A. PERSYARATAN		
1. Bagaimana KEMUDAHAN DALAM AKSES INFORMASI tentang Politeknik Penerbangan Surabaya (baik melalui media cetak, website ataupun mendapatkan informasi langsung di Politeknik Penerbangan Surabaya?)		
2. Bagaimana KEJELASAN INFORMASI TENTANG PERSYARATAN PENDAFTARAN di Politeknik Penerbangan Surabaya ?		
3. Bagaimana tentang KEJELASAN SPESIFIKASI PROGRAM STUDI yang akan dipilih ?		
B. PROSEDUR		
1. Bagaimana KEJELASAN ALUR PROSES seleksi dan penerimaan calon Mahasiswa di Politeknik Penerbangan Surabaya ?		
C. WAKTU		
1. Bagaimana KEJELASAN JADWAL PELAKSANAAN SELEKSI DAN PENERIMAAN CALON Mahasiswa di Politeknik Penerbangan Surabaya ?		
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan saudara terhadap KESESUAIANA RENCANA JADWAL SELEKSI DAN PENERIMAAN CALON MAHASISWA TERHADAP REALISASI JADWAL PELAKSANAANNYA		
D. BIAYA		
1. Bagaimana KEJELASAN PEMBIAYAAN MENGIKUTI PENDIDIKAN di Politeknik Penerbangan Surabaya ?		
2. Bagaimana KEWAJARAN BIAYA PENDIDIKAN di Politeknik Penerbangan Surabaya ?		
E. PRODUK		
1. Bagaimana TRANSPARANSI TENTANG HASIL UJIAN SELEKSI ?		



F. KOMPETENSI PELAKSANA		
1. Bagaimanakah menurut saudara terhadap KOMPETENSI PELAKSANA dalam memberikan pelayanan		
G. PERILAKU PELAKSANA		
1. Bagaimanakah SIKAP dan PERILAKU PELAKSANA dalam memberikan Pelayanan		
2. Bagaimanakah menurut saudara terhadap SIKAP PERLAKUAN ADIL PELAKSANA dalam memberikan pelayanan		
H. PENANGANAN PENGADUAN SARAN DAN MASUKAN		
1. Bagaimanakah persepsi saudara terhadap KETERSEDIAAN TEMPAT/MEDIA untuk menyampaikan KELUHAN ATAU SARAN		
2. Bagaimanakah persepsi saudara terhadap Kecepatan TANGGAPAN atas saran dan Keluhan		
I. SARANA DAN PRASARANA		
1. Bagaimanakah Kemudahan, keleluasaan dan keamanan PARKIR kendaraan		
2. Bagaimana KONDISI FASILITAS, SARANA dan PRASARANAN pada saat anda mengikuti proses seleksi dan penerimaan calon Mahasiswa? (ruangan, meja, kursi, pengaturan tempat duduk, temperatur, penerangan, dsb)		
3. Bagaimana kondisi KEBERSIHAN LINGKUNGAN Politeknik Penerbangan Surabaya ?		
4. Bagaimanakah ketersediaan TOILET bagi pengunjung yang bersih, nyaman dan memadai		
5. Bagaimana KEMUDAHAN AKSES menuju ke Politeknik Penerbangan Surabaya?		

J. Catatan Lain lain:

1. Keluhan

.....

.....

.....

.....

2. Saran

.....

.....

.....

.....

Berdasarkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut diatas, berarti anda telah membantu upaya kami dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan program seleksi dan penerimaan Calon Mahasiswa agar lebih baik di masa yang akan datang.

Atas peran sertanya, kami ucapkan terima kasih.

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2023

JENIS RESPONDEN : MAHASISWA

NAMA :
NO HP :
SEMESTER :
PROGRAM STUDI : (catatan : lingkari salah satu)

a. Lalu Lintas Udara	c. Manajemen Transportasi Udara	e. Teknik Navigasi Udara
b. Komunikasi Penerbangan	d. Teknik Listrik Bandar Udara	f. Teknik Bangunan dan Landasan
		g. Teknik Pesawat Udara

Mohon luangkan waktu beberapa menit untuk memberikan evaluasi tentang keseluruhan program di Politeknik Penerbangan Surabaya, informasi yang diberikan akan sangat bermanfaat dalam merencanakan program yang lebih baik di masa yang akan datang.

Isilah Pernyataan dibawah ini sesuai dengan nilai tingkat Kepuasan dan tingkat Harapan Responen (diisi dengan angka : 1/2/3/4)	
NILAI Tingkat Kepuasan (X)	NILAI Tingkat Harapan (Y)
1. Tidak Puas	1. Tidak Penting
2. Kurang Puas	2. Kurang Penting
3. Puas	3. Penting
4. Sangat Puas	4. Sangat Penting

UNSUR PENILAIAN		Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan
A. EVALUASI PROGRAM STUDI			
1	Bagaimanakah persepsi saudara terhadap kegiatan Program Studi dalam MENAMBAH PENGETAHUAN untuk membantu saudara dalam mempersiapkan diri sebagai tenaga siap bekerja dan profesional:		
2	Bagaimanakah persepsi saudara terhadap kegiatan Program Studi dalam MENAMBAH KETERAMPILAN untuk membantu saudara dalam mempersiapkan diri sebagai tenaga siap bekerja dan profesional		
3	Bagaimanakah persepsi saudara terhadap kegiatan Program Studi dalam MENAMBAH SOFTSKILL (kerjasama, tanggung jawab, sikap, perilaku dsb) untuk membantu saudara dalam mempersiapkan diri sebagai tenaga siap bekerja dan profesional		

4	Bagaimanakah persepsi saudara terhadap kegiatan Program Studi dalam MENINGKATKAN DAYA GUNA untuk membantu saudara dalam mempersiapkan diri sebagai tenaga siap bekerja dan profesional		
5	Bagaimanakah persepsi saudara bahwa saudara LEBIH SIAP SEBAGAI TENAGA PROFESIONAL SETELAH MENYELESAIKAN PROGRAM STUDI		
6	Bagaimanakah menurut saudara tentang PERBANDINGAN JUMLAH PESERTA DIDIK DAN KAPASITAS KELAS		
7	Bagaimana menurut saudara tentang STANDARD KOMPETENSI yang ditetapkan dalam Program Studi ini.		
B. SARANA & PRASARANA			
1	Bagaimana menurut saudara tentang FASILITAS KELAS yang ada? (meja, kursi, pengaturan tempat duduk, temperatur, penerangan, internet, suara, dsb)		
2	Bagaimana menurut saudara tentang KEADAAN RUANGAN DAN ALAT PRAKTEK yang anda gunakan? (meliputi perawatan, kelengkapan ,dsb)		
3	Bagaimana menurut saudara tentang KEMUDAHAN PENGGUNAAN RUANG DAN ALAT PRAKTEK tersebut ? (ketersediaan instruksi kerja, adanya panduan dari dosen terkait, dsb)		
4	Bagaimana menurut saudara tentang PELAYANAN MAKANAN, KESEHATAN, DAN ADMINISTRASI AKADEMIK yang diberikan?		
5	Bagaimana menurut saudara tentang KONDISI & KELENGKAPAN TEMPAT LATIHAN OLAHRAGA yang anda gunakan ?		
6	Bagaimana menurut saudara tentang KONDISI TEMPAT IBADAH ?		
7	Bagaimana menurut saudara tentang KONDISI DAN KELENGKAPAN FASILITAS ASRAMA ?		
8	Bagaimana menurut saudara tentang KECEPATAN RESPON TERHADAP PERMINTAAN PERBAIKAN apabila ada kerusakan fasilitas ?		
9	Bagaimana menurut saudara tentang KONDISI & KELENGKAPAN PERPUSTAKAAN yang anda gunakan ?		

10	Bagaimana menurut saudara tentang KONDISI, KEBERSIHAN & KELENGKAPAN SARANA KANTIN?		
11	Bagaimana menurut saudara tentang kondisi, KEBERSIHAN & KECUKUPAN SARANA KAMAR MANDI & TOILET ?		
12	Bagaimana menurut saudara tentang KESESUAIAN BUKU - BUKU DI PERPUSTAKAAN dengan kebutuhan anda ?		
13	Bagaimana menurut saudara tentang KEBERSIHAN LINGKUNGAN (selokan, tempat sampah, lorong - lorong, taman, dsb) ?		
C. EVALUASI DOSEN / WIDYAISWARA / INSTRUKTUR			
1	Bagaimana menurut saudara tentang PENGUASAAN MATERI dosen/widyaiswara/instruktur?		
2	Bagaimana menurut saudara tentang KREATIFITAS dosen/widyaiswara/instruktur dalam menggunakan metode, penyajian materi, media/alat dan sumber mengajar?		
3	Bagaimana menurut saudara tentang KEMAMPUAN KOMUNIKASI dosen/widyaiswara/instruktur terhadap peserta didik ?		
4	Bagaimana menurut saudara tentang KEDISIPLINAN DOSEN/WIDYAISWARA/INSTRUKTUR (datang tepat waktu, tingkat kehadiran, dsb)?		
5	Bagaimana menurut saudara tentang KESESUAIAN MATERI DENGAN KURIKULUM DAN SILABI yang ada ?		
6	Bagaimana menurut saudara tentang KESESUAIAN METODE EVALUASI yang diberikan ?		
7	Bagaimana menurut saudara tentang PEMBERIAN MOTIVASI dari dosen/widyaiswara/instruktur kepada peserta didik ?		
8	Bagaimana menurut saudara tentang PENCAPAIAN TUJUAN PEMBELAJARAN?		
9	Bagaimana menurut saudara tentang SUASANA BELAJAR YANG KONDUSIF		
10	Bagaimana menurut saudara tentang PERFORMANCE DOSEN/WIDYAISWARA/INSTRUKTUR yang ada (penampilan / kerapian) ?		

D. EVALUASI PENGASUHAN			
1	Bagaimana menurut saudara tentang KEGIATAN KEHIDUPAN DI ASRAMA SEBAGAI BENTUK PELATIHAN pembentukan dalam dunia kerja		
2	Bagaimana menurut saudara tentang KEGIATAN EKTRAKURIKULER dalam kegiatan diklat MENUNJANG PENINGKATAN KEMAMPUAN dalam kualitas diri		
3	Bagaimana menurut saudara tentang KESESUAIAN antara JUMLAH PESERTA DIDIK (siswa) dengan JUMLAH PENDAMPING siswa/pengasuh		
4	Bagaimana menurut saudara tentang PERFORMANCE pendamping siswa/pengasuh		
5	Bagaimana menurut saudara tentang KEMAMPUAN KOMUNIKASI / MOTIVASI PENDAMPING SISWA/PENGASUH terhadap peserta didik (siswa)		
6	Bagaimana menurut saudara tentang KEJELASAN TATA TERTIB & PERATURAN yang ada?		
7	Bagaimana menurut saudara tentang KONSISTENSI TERHADAP PELAKSANAAN TATA TERTIB, PEMBERIAN SANKSI ATAS PELANGGARAN TERHADAP TATA TERTIB & PERATURAN TERSEBUT ?		
E. INFORMASI LAIN-LAIN			
1	Bagaimana menurut saudara tentang IMAGE Politeknik Penerbangan Surabaya?		
2	Bagaimana menurut saudara tentang IMAGE ORANG LAIN (teman, orang tua, kenalan, masyarakat, dsb) TERHADAP Politeknik Penerbangan Surabaya?		
3	Bagaimana menurut saudara tentang KETERSEDIAN INFORMASI DAN MEDIA DALAM PENYAMPAIAN KELUHAN DAN SARAN?		
4	Bagaimana menurut saudara tentang TINDAK LANJUT DALAM PENANGANAN KELUHAN DAN SARAN		
5	Bagaimana menurut saudara tentang KETEPATAN WAKTU PELAYANAN yang diberikan ?		



F. REKOMENDASI

Dari skala 1-10, apakah saudara akan merekomendasikan program studi ini ke rekan rekan atau orang yang anda kenal? (*Lingkari pilihan anda*)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

G. KELUHAN DAN SARAN

1. Keluhan

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Berdasarkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut diatas, berarti anda telah membantu upaya kami dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan program Program Studi agar lebih baik di masa yang akan datang.

Atas peran sertanya, kami ucapkan terima kasih.



F-SPM-05-05
Revisi 05

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT (ORANG TUA / WALI MAHASISWA)

NAMA ORANG TUA :
NAMA PUTRA/PUTRI :
NO Telp ORANG TUA :
PROGRAM STUDI MAHASISWA :
SEMESTER :

Mohon luangkan waktu beberapa menit untuk memberikan evaluasi tentang keseluruhan program Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya, informasi yang diberikan akan sangat bermanfaat dalam merencanakan prog. Lebih lanjut di masa yang akan datang.

Isilah Pernyataan dibawah ini sesuai dengan nilai tingkat Kepuasan dan tingkat Harapan Responen (diisi dengan angka : 1/2/3/4)	
NILAI Tingkat Kepuasan (X)	NILAI Tingkat Harapan (Y)
1. Tidak Puas	1. Tidak Penting
2. Kurang Puas	2. Kurang Penting
3. Puas	3. Penting
4. Sangat Puas	4. Sangat Penting

URAIAN		Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan
1	Bagaimana menurut pendapat anda tentang PENINGKATAN KOMPETENSI (PENGETAHUAN, KETERAMPILAN) YANG KINI DIMILIKI ANAK ANDA setelah mengikuti pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya ?		
2	Bagaimana menurut pendapat anda dengan PERKEMBANGAN SIKAP PERILAKU /AKHLAK anak anda setelah mengikuti pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya?		
3	Bagaimana menurut pendapat anda dengan KEDISIPLINAN (pengaturan waktu, pengerjaan tugas – tugas) yang dimiliki anak anda setelah mengikuti pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya?		
4	Bagaimana menurut pendapat anda tentang KETERJANGKAUAN DAN KEPASTIAN BIAYA PENDIDIKAN di Politeknik Penerbangan Surabaya?		
5	Bagaimana menurut pendapat anda tentang EFEKTIFITAS PROGRAM/TATA TERTIB yang dijalankan di Politeknik Penerbangan Surabaya ?		



F-SPM-05-05
Revisi 05

6	Bagaimana menurut pendapat anda tentang TRANSPARANSI BIAYA – BIAYA PENDIDIKAN yang dijalankan di Politeknik Penerbangan?		
7	Bagaimana menurut pendapat anda dengan EFEKTIFITAS PROGRAM PRAKTEK KERJA yang selama ini dijalankan Politeknik Penerbangan Surabaya?		
8	Bagaimana menurut pendapat anda tentang KEJELASAN PERSYARATAN MENGIKUTI PENDIDIKAN di Politeknik Penerbangan Surabaya ?		
9	Bagaimana menurut pendapat anda dengan KETERSEDIAAN MEDIA KOMUNIKASI dari pihak sekolah (surat laporan, kunjungan, telepon, undangan dll.) dengan orang tua ?		
10	Bagaimana menurut pendapat anda tentang kejelasan spesifikasi program studi yang akan dipilih?		

Keluhan dan Saran

1. Keluhan

.....

.....

.....

.....

2. Saran

.....

.....

.....

.....

Berdasarkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut diatas, berarti anda telah membantu upaya kami dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan program diklat agar lebih baik di masa yang akan datang.

Atas peran sertanya, kami ucapkan terima kasih.



F-SPM-05-03
Revisi 04

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT (SISWA DIKLAT)

NAMA :
NAMA DIKLAT :
JENIS DIKLAT : Tatap Muka (Offline)/ Online (Daring)/ Blended (Offline-Online)
TANGGAL DIKLAT :

Mohon luangkan waktu beberapa menit untuk memberikan evaluasi tentang keseluruhan program di Politeknik Penerbangan Surabaya, informasi yang diberikan akan sangat bermanfaat dalam merencanakan program yang lebih baik di masa yang akan datang.

Isilah Pernyataan dibawah ini sesuai dengan nilai tingkat Kepuasan dan tingkat Harapan Responen (diisi dengan angka : 1/2/3/4)	
NILAI Tingkat Kepuasan (X)	NILAI Tingkat Harapan (Y)
1. Tidak Puas	1. Tidak Penting
2. Kurang Puas	2. Kurang Penting
3. Puas	3. Penting
4. Sangat Puas	4. Sangat Penting

UNSUR PELAYANAN		Tingkat Kepuasan (X)	Tingkat Harapan (Y)
A. EVALUASI PROGRAM/PENGELOLAAN DIKLAT			
1	Bagaimanakah persepsi saudara terhadap kegiatan Diklat dalam MENAMBAH PENGETAHUAN untuk membantu saudara dalam mempersiapkan diri sebagai tenaga siap bekerja dan profesional:		
2	Bagaimanakah persepsi saudara terhadap kegiatan Diklat dalam MENAMBAH KETERAMPILAN untuk membantu saudara dalam mempersiapkan diri sebagai tenaga siap bekerja dan profesional		
3	Bagaimanakah persepsi saudara terhadap kegiatan Diklat dalam MENAMBAH SOFTSKILL (kerjasama, tanggung jawab, sikap, perilaku dsb) untuk membantu saudara dalam mempersiapkan diri sebagai tenaga siap bekerja dan profesional		
4	Bagaimanakah persepsi saudara terhadap kegiatan Diklat dalam MENINGKATKAN DAYA GUNA untuk membantu saudara dalam mempersiapkan diri sebagai tenaga siap bekerja dan profesional		
5	Bagaimanakah persepsi saudara bahwa saudara LEBIH SIAP SEBAGAI TENAGA PROFESIONAL SETELAH MENYELESAIKAN DIKLAT		



6	Bagaimanakah menurut saudara tentang PERBANDINGAN JUMLAH PESERTA DIDIK DAN KAPASITAS KELAS		
7	Bagaimana menurut saudara tentang STANDARD KOMPETENSI yang ditetapkan dalam diklat ini.		
B.1 SARANA & PRASARANA (Diisi jika dilaksanakan kelas secara offline dan blended)			
1	Bagaimana menurut saudara tentang FASILITAS KELAS yang ada? (meja, kursi, pengaturan tempat duduk, temperatur, penerangan, internet, suara, dsb)		
2	Bagaimana menurut saudara tentang KEADAAN RUANGAN DAN ALAT PRAKTEK yang anda gunakan? (meliputi perawatan, kelengkapan ,dsb)		
3	Bagaimana menurut saudara tentang KEMUDAHAN PENGGUNAAN RUANG DAN ALAT PRAKTEK tersebut ? (ketersediaan instruksi kerja, adanya panduan dari dosen terkait, dsb)		
4	Bagaimana menurut saudara tentang PELAYANAN MAKANAN, KESEHATAN, DAN ADMINISTRASI AKADEMIK yang diberikan?		
5	Bagaimana menurut saudara tentang KONDISI & KELENGKAPAN TEMPAT LATIHAN OLAHRAGA yang anda gunakan ?		
6	Bagaimana menurut saudara tentang KONDISI TEMPAT IBADAH ?		
7	Bagaimana menurut saudara tentang KONDISI DAN KELENGKAPAN FASILITAS ASRAMA ?		
8	Bagaimana menurut saudara tentang KECEPATAN RESPON TERHADAP PERMINTAAN PERBAIKAN apabila ada kerusakan fasilitas ?		
9	Bagaimana menurut saudara tentang KONDISI & KELENGKAPAN PERPUSTAKAAN yang anda gunakan ?		
10	Bagaimana menurut saudara tentang KONDISI, KEBERSIHAN & KELENGKAPAN SARANA KANTIN?		
11	Bagaimana menurut saudara tentang kondisi, KEBERSIHAN & KECUKUPAN SARANA KAMAR MANDI & TOILET ?		



12	Bagaimana menurut saudara tentang KESESUAIAN BUKU - BUKU DI PERPUSTAKAAN dengan kebutuhan anda ?		
13	Bagaimana menurut saudara tentang KEBERSIHAN LINGKUNGAN (selokan, tempat sampah, lorong - lorong, taman, dsb) ?		
B.2 SARANA & PRASARANA (Diisi jika dilaksanakan kelas secara online dan blended)			
1	Bagaimana menurut saudara tentang FASILITAS APLIKASI PEMBELAJARAN ONLINE yang ada? (media zoom, google team, kahoot, e-learning Poltekbang Surabaya)		
2	Bagaimana menurut saudara tentang INFORMASI LINK PEMBELAJARAN ONLINE PADA PELATIHAN yang akan digunakan?		
3	Bagaimana menurut saudara tentang KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI PEMBELAJARAN ONLINE tersebut? (ketersediaan instruksi kerja, adanya panduan dari dosen terkait, dsb)		
4	Bagaimana menurut saudara tentang PELAYANAN JAM ISTIRAHAT, JAM MULAI DAN BERAKHIRNYA PEMBELAJARAN yang diberikan?		
5	Bagaimana menurut saudara tentang PELAYANAN JIKA PERANGKAT PESERTA SAAT ONLINE TERJADI GANGGUAN TEKNIS? (dosen memberikan bahan ajar melalui WAG atau memberikan rekamannya)		
C. EVALUASI DOSEN / INSTRUKTUR			
1	Bagaimana menurut saudara tentang PENGUASAAN MATERI dosen/ /instruktur?		
2	Bagaimana menurut saudara tentang KREATIFITAS dosen/ /instruktur dalam menggunakan metode, penyajian materi, media/alat dan sumber mengajar?		
3	Bagaimana menurut saudara tentang KEMAMPUAN KOMUNIKASI dosen/ /instruktur terhadap peserta didik ?		
4	Bagaimana menurut saudara tentang KEDISIPLINAN DOSEN/ /INSTRUKTUR (datang tepat waktu, tingkat kehadiran, dsb) ?		
5	Bagaimana menurut saudara tentang KESESUAIAN MATERI DENGAN KURIKULUM DAN SILABI yang ada ?		



6	Bagaimana menurut saudara tentang KESESUAIAN METODE EVALUASI yang diberikan ?		
7	Bagaimana menurut saudara tentang PEMBERIAN MOTIVASI dari dosen/ /instruktur kepada peserta didik ?		
8	Bagaimana menurut saudara tentang PENCAPAIAN TUJUAN PEMBELAJARAN?		
9	Bagaimana menurut saudara tentang SUASANA BELAJAR YANG KONDUSIF		
10	Bagaimana menurut saudara tentang PERFORMANCE DOSEN/ /INSTRUKTUR yang ada (penampilan / kerapihan) ?		
D. EVALUASI PENDAMPING SISWA/PENGASUHAN (diisi jika dilaksanakan offline dan blended)			
1	Bagaimana menurut saudara tentang tentang KEGIATAN KEHIDUPAN DI ASRAMA SEBAGAI BENTUK PELATIHAN pembentukan dalam dunia kerja		
2	Bagaimana menurut saudara tentang KEGIATAN EKTRAKURIKULER dalam kegiatan diklat MENUNJANG PENINGKATAN KEMAMPUAN dalam kualitas diri		
3	Bagaimana menurut saudara tentang KESESUAIAN antara JUMLAH PESERTA DIDIK (siswa) dengan JUMLAH PENDAMPING siswa/pengasuh		
4	Bagaimana menurut saudara tentang PERFORMANCE pendamping siswa/pengasuh		
5	Bagaimana menurut saudara tentang KEMAMPUAN KOMUNIKASI / MOTIVASI PENDAMPING SISWA/PENGASUH terhadap peserta didik (siswa)		
6	Bagaimana menurut saudara tentang KEJELASAN TATA TERTIB & PERATURAN yang ada ?		
7	Bagaimana menurut saudara tentang KONSISTENSI TERHADAP PELAKSANAAN TATA TERTIB, PEMBERIAN SANKSI ATAS PELANGGARAN TERHADAP TATA TERTIB & PERATURAN TERSEBUT ?		
E. INFORMASI LAIN-LAIN			
1	Bagaimana menurut saudara tentang IMAGE POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA ?		
2	Bagaimana menurut saudara tentang IMAGE ORANG LAIN (teman, orang tua, kenalan, masyarakat, dsb) TERHADAP POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA ?		
3	Bagaimana menurut saudara tentang KETERSEDIAAN INFORMASI DAN MEDIA DALAM PENYAMPAIAN KELUHAN DAN SARAN?		



F-SPM-05-03
Revisi 04

4	Bagaimana menurut saudara tentang TINDAK LANJUT DALAM PENANGANAN KELUHAN DAN SARAN		
5	Bagaimana menurut saudara tentang KETEPATAN WAKTU PELAYANAN yang diberikan ?		

F. Dari skala 1-10 apakah anda akan merekomendasikan diklat di Politeknik Penerbangan Surabaya ini kepada orang yang anda kenal?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

G. Keluhan dan Saran

1. Keluhan

.....

.....

.....

.....

2. Saran

.....

.....

.....

.....

Berdasarkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut diatas, berarti anda telah membantu upaya kami dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan/pengelolaan diklat agar lebih baik di masa yang akan datang.

Atas peran sertanya, kami ucapkan terima kasih.



KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2023 KRITERIA RESPONDEN : PEGAWAI

NAMA/ INISIAL :
JABATAN :
UNIT/ BAGIAN :
STATUS KEPEGAWAIAN : *(lingkari salah satu)*
a. Aparatur Sipil Negara (ASN)
b. Non Aparatur Sipil Negara (Non ASN)

Mohon luangkan waktu beberapa menit untuk memberikan evaluasi tentang keseluruhan kegiatan di Politeknik Penerbangan Surabaya, informasi yang diberikan akan sangat bermanfaat dalam merencanakan kegiatan lebih lanjut di masa yang akan datang.

Isilah Pernyataan dibawah ini sesuai dengan nilai tingkat Kepuasan dan tingkat Harapan Responen (diisi dengan angka : 1/2/3/4)

NILAI Tingkat Kepuasan (X)	NILAI Tingkat Harapan (Y)
1. Tidak Puas	1. Tidak Penting
2. Kurang Puas	2. Kurang Penting
3. Puas	3. Penting
4. Sangat Puas	4. Sangat Penting

URAIAN		Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan
1	Bagaimana menurut pendapat anda tentang PENEMPATAN/PENUGASAN yang diatur oleh Manajemen?		
2	Bagaimana menurut pendapat anda tentang KESESUAIAN TUGAS POKOK, FUNGSI DAN KEWENANGAN DENGAN KOMPETENSI PEGAWAI?		
3	Bagaimana menurut pendapat anda tentang PENETAPAN PERATURAN/TATA TERTIB PEGAWAI/TENAGA PENGAJAR?		
4	Bagaimana menurut pendapat anda tentang PENERAPAN SANGSI & PENGHARGAAN untuk pegawai/tenaga pengajar?		
5	Bagaimana menurut pendapat anda tentang PEMAHAMAN PEGAWAI/TENAGA PENGAJAR AKAN VISI, MISI DAN KEBIJAKAN Politeknik Penerbangan Surabaya		



6	Bagaimana menurut pendapat anda tentang KEBERADAAN FORUM DISKUSI ANTAR PEGAWAI/TENAGA PENGAJAR DENGAN MANAJEMEN?		
7	Bagaimana menurut pendapat anda tentang KETERSEDIAAN SARANA PRASARANA (GEDUNG/RUANGAN) BESERTA KELENGKAPANNYA yang digunakan?		
8	Bagaimana menurut pendapat anda tentang KESEMPATAN PEGAWAI/TENAGA PENGAJAR UNTUK MELANJUTKAN PENDIDIKAN FORMAL yang diberikan oleh Politeknik Penerbangan Surabaya?		
9	Bagaimana menurut pendapat anda tentang KESESUAIAN BEBAN KERJA DENGAN GAJI/TUNJANGAN/HONORARIUM yang diterima?		
10	Bagaimana menurut pendapat anda tentang IMAGE MASYARAKAT TERHADAP POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA ?		

Keluhan dan Saran

1. Keluhan

.....

.....

.....

.....

2. Saran

.....

.....

.....

.....

Berdasarkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut diatas, berarti anda telah membantu upaya kami dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan kegiatan agar lebih baik di masa yang akan datang.

Atas peran sertanya, kami ucapkan terima kasih.



KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA LULUSAN)

Survey ini dilaksanakan untuk menjangkau informasi atau masukan dari Instansi pengguna lulusan, sebagai bahan pertimbangan dalam evaluasi dan pengembangan Politeknik Penerbangan Surabaya. Data dan informasi yang diperoleh, bersifat rahasia, sehingga tidak akan dipindah-tangankan tanpa seijin yang bersangkutan dan semata-mata hanya digunakan untuk pengembangan Politeknik Penerbangan Surabaya.

Catatan: Form ini digunakan untuk memberikan respon terhadap 1 (satu) orang lulusan, jika terdapat lebih dari 1 (satu) orang lulusan, maka mohon untuk mengisi form selanjutnya.

Bagian I : Identitas responden

1. Nama Responden :
2. Jabatan :
3. Nama Perusahaan :
4. Alamat Perusahaan :
5. Telepon/Faksimili :
6. E-Mail :

Bagian II : Penilaian terhadap Kemampuan Lulusan

7. Nama Lulusan :
8. Prodi (lingkari salah satu)

a. Lalu Lintas Udara	c. Manajemen Transportasi Udara	e. Teknik Navigasi Udara
b. Komunikasi Penerbangan	d. Teknik Listrik Bandar Udara	f. Teknik Bangunan dan Landasan
		g. Teknik Pesawat Udara

Isilah Pernyataan dibawah ini sesuai dengan nilai tingkat Kepuasan dan tingkat Harapan Responen (diisi dengan angka : 1/2/3/4)

NILAI Tingkat Kepuasan (X)	NILAI Tingkat Harapan (Y)
1. Tidak Puas	1. Tidak Penting
2. Kurang Puas	2. Kurang Penting
3. Puas	3. Penting
4. Sangat Puas	4. Sangat Penting



UNSUR PENILAIAN		Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan
A	ETIKA		
1	Bersikap baik/sopan dalam berhubungan dengan rekan kerja		
2	Mematuhi peraturan dan tata tertib dalam pekerjaan		
B	KEAHLIAN DALAM BIDANG ILMU		
1	Kemampuan menguasai bidang ilmu yang dimiliki		
2	Kemampuan memecahkan masalah		
3	Keterampilan dalam bekerja		
C	KEMAMPUAN BERBAHASA ASING		
1	Kemampuan berbicara dalam Bahasa Inggris		
2	Kemampuan menulis dalam Bahasa Inggris		
D	PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI		
1	Kemampuan dalam mengoperasikan Komputer		
2	Kemampuan dalam menguasai teknologi Informasi		
E	KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI		
1	Kemampuan mempresentasikan ide/ laporan		
2	Kemampuan menyusun / menulis laporan		
F	KERJASAMA TIM		
1	Mampu bekerja sama dalam Tim		
2	Mempunyai jiwa kepemimpinan		
G	PENGEMBANGAN DIRI		
1	Bersemangat dalam mempelajari hal yang baru		
2	Pro aktif dalam melakukan pekerjaan		
3	Kreativitas / inovasi dalam bekerja		
4	Bersemangat / motivasi kerja		



Bagian III : Keluhan dan Saran

Dalam rangka peningkatan kualitas lulusan Politeknik Penerbangan Surabaya, mohon dapat diberikan keluhan dan saran yang akan dipertimbangkan dalam evaluasi.

1. Keluhan

.....

.....

.....

.....

2. Saran

.....

.....

.....

.....



KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT (MITRA KERJA)

NAMA PERUSAHAAN/BUMN/PERORANGAN/DLL :
BENTUK KERJASAMA :
WAKTU PELAKSANAAN KERJASAMA :

Mohon luangkan waktu beberapa menit untuk memberikan evaluasi tentang keseluruhan program di Politeknik Penerbangan Surabaya, informasi yang diberikan akan sangat bermanfaat dalam merencanakan program yang lebih baik di masa yang akan datang.

Isilah Pernyataan dibawah ini sesuai dengan nilai tingkat Kepuasan dan tingkat Harapan Responen (diisi dengan angka : 1/2/3/4)

NILAI Tingkat Kepuasan (X)	NILAI Tingkat Harapan (Y)
1. Tidak Puas	1. Tidak Penting
2. Kurang Puas	2. Kurang Penting
3. Puas	3. Penting
4. Sangat Puas	4. Sangat Penting

URAIAN		Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan
I. PELAYANAN			
1	Bagaimana KEMUDAHAN AKSES DALAM MENDAPATKAN INFORMASI tentang Politeknik Penerbangan Surabaya ?		
2	Bagaimana dengan SISTIMATIS/CARA KERJA Politeknik Penerbangan Surabaya SELAMA BERMITRA/KERJASAMA BERLANGSUNG ?		
3	Bagaimana PELAYANAN YANG DIBERIKAN SELAMA BERMITRA /KERJASAMA berlangsung ?		
4	Bagaimana KETEPATAN WAKTU PELAYANAN yang diberikan selama bermitra /kerjasama berlangsung ?		
5	Bagaimana RESPON DALAM MENANGANI PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN selama bermitra /kerjasama berlangsung ?		
6	Bagaimana KONDISI KELENGKAPAN DAN ATRIBUT YANG DIGUNAKAN PESERTA selama bermitra/kerjasama ?		
7	Bagaimana dengan KELENGKAPAN MATERI YANG DIBERIKAN/ALAT YANG DIGUNAKAN OLEH PESERTA selama berminta/kerjasama?		
II. SARANA PRASARANA			



1	Bagaimana KONDISI & KELENGKAPAN FASILITAS KELAS / ASRAMA / RUANG MAKAN DAN RUANG LAINNYA yang digunakan?		
2	Bagaimana KONDISI & KELENGKAPAN FASILITAS LABORATORIUM yang digunakan?		
3	Bagaimana KEBERSIHAN KELAS / ASRAMA / RUANG MAKAN DAN RUANG LAINNYA yang digunakan?		
4	Bagaimana KONDISI & KELENGKAPAN FASILITAS OLAHRAGA / TEMPAT IBADAH yang digunakan?		
II. INFORMASI LAIN-LAIN			
1	Bagaimana pendapat anda tentang BIAYA DIKLAT BERMITRA/KERJASAMA yang ditawarkan Politeknik Penerbangan Surabaya ?		
2	Bagaimana pendapat anda tentang IMAGE POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA ?		

VI : Keluhan dan Saran

1. Keluhan

.....
.....

2. Saran

.....
.....

Berdasarkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut diatas, berarti anda telah membantu upaya kami dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan/pengelolaan diklat agar lebih baik di masa yang akan datang.

Atas peran sertanya, kami ucapkan terima kasih.



KUESIONER KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN (TENDIK) TERHADAP LEMBAGA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

UNIT/ SUB BAGIAN/ PRODI :

WAKTU PENGISIAN KUESIONER :

Politeknik Penerbangan Surabaya sangat memperhatikan perihal kepuasan tenaga kependidikan. Untuk keperluan tersebut, kami senantiasa berupaya mencari informasi tentang tingkat kepuasan tersebut dari tahun ke tahun dalam rangka memperbaiki kualitas layanan di Politeknik Penerbangan Surabaya. Untuk itu kami mohon bantuan tenaga kependidikan untuk mengisi kuisisioner terkait kepuasan tenaga kependidikan. Terimakasih atas bantuannya.

Isilah Pernyataan dibawah ini sesuai dengan nilai tingkat Kepuasan dan tingkat Harapan Responen (diisi dengan angka : 1/2/3/4)	
NILAI Tingkat Kepuasan (X)	NILAI Tingkat Harapan (Y)
1. Tidak Puas	1. Tidak Penting
2. Kurang Puas	2. Kurang Penting
3. Puas	3. Penting
4. Sangat Puas	4. Sangat Penting

URAIAN PERTANYAAN		Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan
I. PEKERJAAN			
1	Beban pekerjaan yang diterima seimbang dengan jumlah tenaga kependidikan di unit kerja		
2	Jenis pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan latar belakang pendidikan		
3	Sudah ada kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja, seperti pelatihan/workshop bagi tenaga kependidikan		
4	Sistem penilaian prestasi kerja tenaga kependidikan sudah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya		
5	Sistem reward yang diberikan Poltekbang Surabaya dapat menambah semangat kinerja tenaga kependidikan		



URAIAN PERTANYAAN		Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan
6	Sistem penerapan punishment sudah dapat mencegah tindakan ketidaksiplinan tenaga kependidikan		
II. GAJI DAN KESEJAHTERAAN			
7	Sistem pemberian gaji sesuai dengan pendidikan yang dipersyaratkan		
8	Sistem pemberian honor lembur sore/ malam sudah memadai		
9	Sistem pemberian bonus dan tunjangan sudah memadai		
10	Tunjangan dan fasilitas kesehatan yang diberikan sudah memadai		
11	Pemberian beasiswa Poltekbang Surabaya bagi putra/i tenaga kependidikan sudah memadai		
III. KONDISI KERJA			
12	Tempat kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja sudah kondusif		
13	Fasilitas kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya/ unit kerja menunjang pekerjaan yang dilakukan		
14	Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja		
15	Jam kerja dan fingerprint yang diterapkan menjadikan tenaga kependidikan ontime dalam bekerja		
16	Kondisi kerja di lingkungan kantor yang menunjang peningkatan produktifitas		
IV. ATASAN			
17	Pimpinan unit mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil yang harus dicapai di akhir tahun anggaran		



URAIAN PERTANYAAN		Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan
18	Pimpinan unit mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam menangani keluhan bawahan		
19	Pimpinan unit melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan		
20	Pimpinan memberikan teladan bagi bawahannya		

VI : Keluhan dan Saran

Keluhan dan Saran

1. Keluhan

.....

.....

.....

.....

2. Saran

.....

.....

.....

.....

Berdasarkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut diatas, berarti anda telah membantu upaya kami dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan/pengelolaan diklat agar lebih baik di masa yang akan datang.

Atas peran sertanya, kami ucapkan terima kasih.



F-SPM-05-11
2 Juni 2021
Revisi 00

KUESIONER KEPUASAN DOSEN TERHADAP LEMBAGA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2023

Bapak/ Ibu Pengajar di Politeknik Penerbangan Surabaya yang kami hormati, dalam rangka upaya meningkatkan mutu layanan, kami mohon Bapak/ Ibu sekalian untuk memberikan masukan kepada kami melalui jawaban kuisisioner berikut. Informasi dan masukan Bapak/ Ibu sekalian akan sangat membantu kami dalam memperbaiki kualitas layanan kami. Atas kesediaannya kami mengucapkan banyak terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (INISIAL) :

PROGRAM STUDI : *(lingkari salah satu)*

a. Lalu Lintas Udara	c. Manajemen Transportasi Udara	e. Teknik Navigasi Udara
b. Komunikasi Penerbangan	d. Teknik Listrik Bandar Udara	f. Teknik Bangunan dan Landasan
		g. Teknik Pesawat Udara

JENIS PENGAJAR : *(lingkari salah satu)*

a. Dosen Tetap	b. Dosen Tidak Tetap (Praktisi/Regulator/ Dosen Luar Politeknik Penerbangan Surabaya)	c. Instruktur
----------------	---	---------------

JABATAN AKADEMIK : *(lingkari salah satu)*

a. Asisten Ahli	b. Lektor	c. Lektor Kepala	d. Guru Besar
-----------------	-----------	------------------	---------------

PENDIDIKAN TERAKHIR :

a. D3/D4/ Sarjana (S1)	b. Magister (S2)	c. Doktoral (S3)
------------------------	------------------	------------------

LAMA MENGAJAR : tahun



F-SPM-05-11
2 Juni 2021
Revisi 00

Isilah Pernyataan dibawah ini sesuai dengan nilai tingkat Kepuasan dan tingkat Harapan Responen (diisi dengan angka : 1/2/3/4)	
NILAI Tingkat Kepuasan (X)	NILAI Tingkat Harapan (Y)
1. Tidak Puas	1. Tidak Penting
2. Kurang Puas	2. Kurang Penting
3. Puas	3. Penting
4. Sangat Puas	4. Sangat Penting

I. KEPUASAAN DOSEN TERHADAP LEMBAGA		Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan
1	Beban SKS pengajaran yang diterima seimbang dengan jumlah waktu kerja		
2	Pemerataan beban kerja selain mengajar seimbang dengan beban tugas tambahan		
3	Jenis mata kuliah yang diampu sesuai dengan latar belakang pendidikan, kompetensi dan keahlian		
4	Ketersediaan kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam mengajar, seperti pelatihan/workshop bagi pengajar		
5	Sistem penilaian prestasi kerja tenaga pengajar sudah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya		
6	Sistem reward yang diberikan Poltekbang Surabaya dapat menambah semangat kinerja dosen		
7	Sistem penerapan punishment sudah dapat mencegah tindakan ketidakdisiplinan dosen		
II. GAJI DAN KESEJAHTERAAN			
8	Kesesuaian sistem pemberian gaji dan tunjangan dengan tingkat pendidikan, jabatan fungsional, dan masa kerja		



F-SPM-05-11
2 Juni 2021
Revisi 00

9	Sistem pemberian tunjangan remunerasi sudah mengakomodir beban kerja pokok dan beban kerja tambahan dosen		
10	Tunjangan dan fasilitas kesehatan yang telah diberikan sesuai jabatan akademik		
11	Ketersediaan beasiswa studi lanjut		
12	Pemberian beasiswa Poltekbang Surabaya bagi putra/i dosen		
III. KONDISI KERJA			
13	Fasilitas kerja yang disediakan Poltekbang Surabaya menunjang pekerjaan yang dilakukan		
14	Adanya prosedur untuk pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja		
15	Terdapat penetapan jam kerja dan penambahan jam kerja akan diberikan intensif		
16	Kondisi kerja di Poltekbang Surabaya yang mendukung peningkatan produktifitas kerja		
IV. ATASAN			
17	Pimpinan/ Kaprodi mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil yang harus dicapai di akhir tahun ajaran		
18	Pimpinan/ Kaprodi mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam menangani keluhan dosen		
19	Pimpinan/ Kaprodi melibatkan dosen dalam suatu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan		
20	Pimpinan/ Kaprodi memberikan motivasi kepada dosen		
21	Pimpinan/ Kaprodi memberikan teladan yang baik		



F-SPM-05-11

2 Juni 2021

Revisi 00

V. TEAMWORK			
22	Kemampuan dan keterampilan rekan dosen mendukung penyelesaian pekerjaan		
23	Terdapat kekompakan rekan kerja dalam melaksanakan pekerjaan		
24	Terdapat tanggung jawab rekan kerja dalam melaksanakan pekerjaan		
25	Penyelesaian konflik antar rekan kerja sangat kondusif		
26	Pemerataan distribusi tugas di unit kerja sangat merata		

SARAN

.....

.....

.....

.....

.....



F-SPM-05-11
2 Juni 2021
Revisi 00

TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENELITIAN

(Pertanyaan di bawah ini HANYA DIISI OLEH DOSEN TETAP)

JENIS PENELITIAN:

a. Penelitian dengan biaya dari Poltekbang Surabaya	b. Penelitian dengan biaya mandiri	c. Lainnya: (sebutkan)
---	------------------------------------	---

URAIAN PERTANYAAN		Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan
VI. PELAYANAN PETUGAS PENELITIAN DI PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT (P3M)			
27	Terdapat sosialisasi pengajuan proposal judul penelitian		
28	Kejelasan instrumen penelitian yang diterima telah disampaikan kepada seluruh dosen		
29	Kesesuaian dana yang diajukan peneliti dengan yang diberikan oleh P3M		
30	Keramahan dan komunikasi yang kondusif dilakukan petugas P3M		
31	Respons petugas P3M sangat tepat dan informatif dalam melayani peneliti		
32	Penelitian dilakukan sesuai timeline yang sudah disetujui P3M		
33	Segala informasi dan verifikasi penelitian dilakukan secara objektif dan terbuka		
VII. MANAJEMEN PENGELOLAAN PENELITIAN DARI POLTEKBANG SURABAYA			
34	Mekanisme pengajuan proposal penelitian telah dilakukan secara		



F-SPM-05-11
2 Juni 2021
Revisi 00

	online/ melalui aplikasi		
35	Mekanisme pengajuan artikel penelitian telah dilakukan secara OJS		
36	Mekanisme review dari artikel penelitian telah disampaikan di web jurnal		
37	Mekanisme verifikasi tema penelitian yang diajukan oleh program studi mengacu pada road map penelitian Poltekbang Surabaya		
38	Mekanisme seminar hasil penelitian dilakukan sesuai dengan SOP yang ada		

TINGKAT KEPUASAN DOSEN DALAM PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

VIII. PELAYANAN PETUGAS PENGABDIAN MASYARAKAT DI P3M			
39	Terdapat sosialisasi pengajuan proposal judul pengabdian masyarakat		
40	Kejelasan instrumen pengabdian masyarakat yang diterima telah disampaikan kepada seluruh dosen		
41	Kesesuaian dana yang diajukan dosen dengan yang diberikan oleh P3M		
42	Keramahan dan komunikasi yang kondusif dilakukan petugas P3M		
43	Respons petugas P3M sangat tepat dan informatif dalam melayani dosen		
44	Pengabdian masyarakat dilakukan sesuai timeline yang sudah disetujui P3M		
45	Segala informasi dan verifikasi kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan secara objektif dan terbuka		



F-SPM-05-11
2 Juni 2021
Revisi 00

IX. MANAJEMEN PENGELOLAAN KEGIATAN PENGABDIAN MASYARAKAT DI POLTEKBANG SURABAYA			
46	Mekanisme pengajuan proposal pengabdian masyarakat telah dilakukan secara online/ melalui aplikasi		
47	Mekanisme pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai SOP		
48	Hasil dari kegiatan pengabdian masyarakat dibuat dalam bentuk laporan dan artikel		
49	Mekanisme verifikasi tema kegiatan pengabdian masyarakat yang diajukan oleh program studi mengacu pada road map kegiatan pengabdian masyarakat Poltekbang Surabaya		
50	Mekanisme seminar hasil kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan sesuai dengan SOP yang ada		

X. SARAN

.....

.....

.....

.....

.....

Berdasarkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut diatas, berarti anda telah membantu upaya kami dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan/pengelolaan diklat agar lebih baik di masa yang akan datang.

Atas peran sertanya, kami ucapkan terima kasih



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA TAHUN 2024

JENIS RESPONDEN : ALUMNI

NAMA :
NO HP :
TAHUN MASUK :
PROGRAM STUDI : *(catatan : lingkari salah satu)*

a. Lalu Lintas Udara	c. Manajemen Transportasi Udara	e. Teknik Navigasi Udara
b. Komunikasi Penerbangan	d. Teknik Listrik Bandar Udara	f. Teknik Bangunan dan Landasan
		g. Teknik Pesawat Udara

STATUS SAAT INI:

- a. Bekerja
- b. Tidak Bekerja

JIKA ANDA BEKERJA,

Sebutkan Jenis Pekerjaan :

Sebutkan Nama Perusahaan tempat anda bekerja:

Berapa Lama masa tunggu anda untuk mendapatkan pekerjaan setelah lulus dari ATKP/Politeknik Penerbangan Surabaya?

- a. < 3 Bulan
- b. = 3 Bulan
- c. > 3 Bulan

Apakah pekerjaan yang anda kerjakan sesuai dengan bidang ilmu yang dipelajari di Politeknik Penerbangan Surabaya

- a. Ya
- b. Tidak

Mohon luangkan waktu beberapa menit untuk memberikan evaluasi tentang keseluruhan program di Politeknik Penerbangan Surabaya, informasi yang diberikan akan sangat bermanfaat dalam merencanakan program yang lebih baik di masa yang akan datang.

Isilah Pernyataan dibawah ini sesuai dengan nilai tingkat Kepuasan dan tingkat Harapan Responen (diisi dengan angka : 1/2/3/4)	
NILAI Tingkat Kepuasan (X)	NILAI Tingkat Harapan (Y)
1. Tidak Puas	1. Tidak Penting
2. Kurang Puas	2. Kurang Penting
3. Puas	3. Penting
4. Sangat Puas	4. Sangat Penting

UNSUR PENILAIAN		Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan
A. EVALUASI PROGRAM STUDI			
1	Bagaimanakah persepsi saudara terhadap kegiatan Program Studi dalam MENAMBAH PENGETAHUAN untuk membantu saudara dalam mempersiapkan diri sebagai tenaga siap bekerja dan profesional:		
2	Bagaimanakah persepsi saudara terhadap kegiatan Program Studi dalam MENAMBAH KETERAMPILAN untuk membantu saudara dalam mempersiapkan diri sebagai tenaga siap bekerja dan profesional		
3	Bagaimanakah persepsi saudara terhadap kegiatan Program Studi dalam MENAMBAH SOFTSKILL (kerjasama, tanggung jawab, sikap, perilaku dsb) untuk membantu saudara dalam mempersiapkan diri sebagai tenaga siap bekerja dan profesional		
4	Bagaimanakah persepsi saudara terhadap kegiatan Program Studi dalam MENINGKATKAN DAYA GUNA untuk membantu saudara dalam mempersiapkan diri sebagai tenaga siap bekerja dan profesional		
5	Bagaimanakah persepsi saudara bahwa saudara LEBIH SIAP SEBAGAI TENAGA PROFESIONAL SETELAH MENYELESAIKAN PROGRAM STUDI		
6	Bagaimana menurut saudara tentang STANDARD KOMPETENSI yang ditetapkan dalam Program Studi ini.		
B. INFORMASI LAIN-LAIN			
1	Bagaimana menurut saudara tentang IMAGE ATKP-Poltekbang Surabaya?		



2	Bagaimana menurut saudara tentang IMAGE ORANG LAIN (teman, orang tua, kenalan, masyarakat, dsb) TERHADAP ATKP-Poltekbang Surabaya?		
3	Bagaimana peran ATKP/Politeknik Penerbangan Surabaya dalam menyampaikan informasi mengenai LAPANGAN PEKERJAAN/ LOWONGAN KERJA bagi Alumninya		
4	Bagaimanakah peran Ikatan Alumni dalam membantu informasi mengenai LAPANGAN PEKERJAAN/ LOWONGAN KERJA		



C. REKOMENDASI

Dari skala 1-10, apakah saudara akan merekomendasikan program studi ini ke rekan rekan atau orang yang anda kenal? (*Lingkari pilihan anda*)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

D. KELUHAN DAN SARAN

1. Keluhan

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Berdasarkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut diatas, berarti anda telah membantu upaya kami dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan program Program Studi agar lebih baik di masa yang akan datang.

Atas peran sertanya, kami ucapkan terima kasih.

UNTUK DITAMBAHKAN KE RESPONDEN:

1. Calon Mahasiswa
2. Mahasiswa
3. Orang Tua Mahasiswa
4. Alumni

MOHON UNTUK MENGISI TAMBAHAN INFORMASI BERIKUT INI:

1. Apakah anda/anak anda berminat untuk mengikuti pendidikan ke jenjang D4/S1/S2 di Politeknik Penerbangan Surabaya
 - a. Berminat
 - b. Ragu-Ragu
 - c. Tidak Berminat
2. (hanya untuk yang menjawab BERMINAT) Mengapa anda/anak anda berminat untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang jenjang S1/D4/S2
 - a. Menunjang karir
 - b. Mencari Ilmu
 - c. Mangisi Waktu Luang
 - d. Lainnya:
3. (hanya untuk yang menjawab BERMINAT), apakah anda bersedia menuliskan email dan No HP untuk mendapatkan informasi terbaru mengenai jenjang D4/S1/S2 di Politeknik Penerbangan Surabaya?
 - a. Ya
 - No HP:
 - Email :
 - b. Tidak
4. (hanya untuk yang menjawab RAGU-RAGU) Mengapa anda/anak anda ragu untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang jenjang S1/D4/S2 (essay)...
5. (hanya untuk yang menjawab TIDAK BERMINAT) Mengapa anda/anak tidak berminat untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang jenjang S1/D4/S2
 - a. Biaya
 - b. Waktu
 - c. Tidak ingin melanjutkan studi di Politeknik Penerbangan Surabaya
 - d. Lainnya